

Welke drempels ervaren kinderen en jongeren wanneer ze op zoek zijn naar hulp? Wat helpt hen om naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulp te stappen? Welke rol spelen het voortraject, de problematiek zelf of achtergrondvariabelen zoals leeftijd en geslacht daarbij?

Via een steekproef van 3000 minderjarigen in Vlaanderen geven kinderen en jongeren aan hoe toegankelijk zij de hulpverlening ervaren.

#### Kinderrechtencommissariaat

Leuvenseweg 86  
1000 Brussel

tel.: 02-552 98 00  
fax: 02-552 98 01

kinderrechten@vlaamsparlement.be  
www.kinderrechten.be



# toegankelijke jeugdhulpverlening?

3000 minderjarigen bevroegd

Kinderrechtencommissariaat dossier



## deel 2

Hoe zoeken kinderen en jongeren hulp? Hoe ervaren ze die hulp? Kennen ze die hulp? 3000 minderjarigen geven hun mening. Zo krijgen hulpverleners een beter zicht op de toegankelijkheid van hun dienstverlening.

## Inhoud

<b>Hoofdstuk 1: Kinderen (10-12 jaar)</b>	<b>3</b>
1. Bevraging bij kinderen uit de lagere school	4
2. Beschrijving van de steekproef	5
2.1. Woonplaats	5
2.2. Leeftijd, geslacht en studiejaar	6
2.3. Gezinsamenstelling	6
2.4. Etniciteit	6
2.5. Netwerk RTJ	7
2.6. Subjectief beleven van inkomen en handicap	7
3. Wat is belangrijk als je iets wil toevertrouwen	8
4. Kennis en contact van een aantal diensten	9
4.1. Het Centrum voor Leerlingenbegeleiding	10
4.2. De Kinder- en Jongerentelefoon	11
4.3. Het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en de Kinderrechts-winkels	12
4.4. Jongereninformatiepunt	13
5. Algemene drempels formele jeugdhulp	13
5.1. Gebrek aan informatie	13
5.2. Contactname	14
6. Besluit	16
<b>Hoofdstuk 2: Jongeren (12-18 jaar)</b>	<b>17</b>
1. Bevraging van de jongeren uit de middelbare school	18
2. Beschrijving van de steekproef	19
2.1. Woonplaats	19
2.2. Netwerk RTJ	20
2.3. Leeftijd, geslacht en studiejaar	20
2.4. Gezinsamenstelling	21
2.5. Etniciteit	21
2.6. Subjectief beleven van inkomen en handicap	21
3. Ervaring met Jeugdhulp	22
3.1. Ervaring met (professionele) hulp	23
4. Kennis en contact met een aantal diensten	25
4.1. Kennis van organisaties bij alle jongeren	25
4.2. Jongeren met ervaring met jeugdhulp: mate van contact	26
4.3. Bekendheid en ervaring met Clb	27
4.4. Bekendheid en ervaring met het JAC, CAW of JIP	28
4.5. Bekendheid en ervaring met KJT	28
4.6. Bekendheid en ervaring met Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en andere jeugdhulp	28
5. Jongeren die ervaring hebben met Jeugdhulp	29
5.1. Contactname	29

5.2. Verwachtingen naar de hulpverlening	31
5.3. Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de hulpverlening	32
6. Jongeren die geen ervaring hebben met Jeugdhulp	32
6.1. Waarom blijven een deel van de jongeren met hun problemen zitten?	33
6.2. Potentiële hulpverleners	34
6.3. Zoeken van informatie waar jongeren terecht kunnen	36
6.4. Verwachtingen naar hulpverlening	37
7. Drempels voor alle jongeren	39
7.1. Drempels om een probleem te vertellen	39
7.2. Hoe denken jongeren over jeugdhulp in het algemeen	42
7.3. Hoe kan de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening verhoogd worden?	44
7.4. Hoe ziet de ideale hulpverlener eruit?	47
7.5. Welke kenmerken kunnen de toegankelijkheid verhogen?	52
7.6. Welke communicatiekanalen bevorderen de toegankelijkheid?	55
7.6.1. Een persoonlijk gesprek	55
7.6.2. Chatten	57
7.6.3. Telefoneren	58
7.6.4. Mailen	60
8. Besluit	62

# 1

**hoofdstuk**

# **Kinderen**

## **(10-12 jaar)**

# 1 Bevraging bij kinderen uit de lagere school

Zoals in het eerste kwalitatieve onderzoeksdossier reeds werd aangehaald, werden op basis van de kwalitatieve onderzoeksresultaten twee aparte vragenlijsten opgesteld voor kinderen en jongeren.

Deze opdeling is gemaakt omdat er een betekenisvol onderscheid bleek te bestaan tussen de beleving van 11-jarigen, die heel weinig vertrouwd waren met jeugdhulp, en de beleving van jongeren uit het secundair onderwijs.

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

De korte vragenlijst voor de min-12-jarigen vraagt naar wat er nu juist het belangrijkste is als kinderen iets willen toevertrouwen aan iemand; stelt vragen over hun kennis en contacten met een aantal jeugdhulpdiensten; en vraagt naar algemene drempels die kinderen ervaren om al dan niet naar formele jeugdhulp te stappen.

Daarnaast tracht de bevraging de context in kaart te brengen door een aantal criteria en achtergrondvariabelen te laten invullen (zoals geslacht, leeftijd, gezinssituatie, etniciteit, het al dan niet hebben van een handicap,...).

Voor de antwoorden op de vragen gebruikten we oorspronkelijk vaak de eigen (letterlijke) woorden van kinderen. De manier waarop kinderen iets zien, horen, ervaren en verwoorden is immers bepaald (maar ook beperkt) door hun taalgebruik. Bij het testen van de vragenlijst bij een testgroep van een tiental kinderen werden echter een aantal bewoordingen geherformuleerd. Sommige zinnen bleken voor hen namelijk te abstract of waren te onduidelijk om rechtlijnig te kunnen antwoorden.

Na vertaling van de bevindingen uit de focusgroepen in een gestandaardiseerde vragenlijst, werd de afname van de vragenlijst uitbesteed aan Indigov. Dit is een bedrijf dat expertise heeft ontwikkeld in online-bevragingen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Als spin-off van de K.U.Leuven heeft Indigov zich gespecialiseerd in wetenschappelijk onderzoek en advies over de Informatie Maatschappij. De competenties van Indigov situeren zich o.a. op het terrein van eGovernment, eInclusion, eDemocracy voor wat de publieke sector betreft.

Via een internetbevraging<sup>2</sup> hoopten we in te spelen op de interessewereld van kinderen alsook zeer snel resultaten te kunnen genereren. Omdat we het belangrijk vonden een zo representatief mogelijke steekproef te hebben van Vlaamse kinderen werd evenwel beslist de bevraging niet online te organiseren. Er werd voor geopteerd de vragenlijst offline af te nemen onder begeleiding van enquêteurs in scholen verspreid over de verschillende netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp in Vlaanderen en Brussel. Op die manier konden scheve verdelingen naar de Vlaamse populatie vermeden worden (zie verder) en kunnen de resultaten veralgemeend worden naar de Vlaamse populatie kinderen.

De meeste kinderen vulden de vragenlijst enthousiast in. Ze besteedde hieraan gemiddeld iets minder dan een kwartier. Omdat niet iedere school over de nodige computers beschikte, konden bij de afname niet altijd alle kinderen van een klas gezamenlijk de vragenlijst invullen. In sommige scholen werden kinderen gevraagd deze vragen in te vullen tijdens de pauzes of in de na-schoolse opvang.

## 2 Beschrijving van de steekproef

### 2.1. Woonplaats

Naar woonplaats toe viel bij het bekijken van de resultaten op dat er minder kinderen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Oost- en West-Vlaanderen aan de bevraging hadden deelgenomen. Dit heeft te maken met de steekproeftrekking: er diende rekening gehouden te worden met een spreiding naar de netwerken Rechtstreekse Toegankelijke Jeugdhulp. Het aantal netwerken is immers niet evenredig over de provincies verdeeld. Concreet zijn er drie netwerken in de provincies Oost- en West-Vlaanderen tegenover zes netwerken in de overige provincies. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft zelfs maar 1 netwerk. Dit zorgde er voor dat er meerdere scholen (en kinderen) bevraagd werden in die provincies met meerdere netwerken. Daarnaast werden er in de provincie Limburg ook merkkelijk meer scholen bereid gevonden om mee te werken aan het onderzoek. Dit alles had tot gevolg dat het aandeel respondenten in de provincies Vlaams-Brabant en vooral in de provincie Limburg oververtegenwoordigd zijn. Om de resultaten te kunnen veralgemenen naar de Vlaamse populatie, voerde we een correctieweging door. Deze correctieweging ten aanzien van de Vlaamse populatiegegevens werd doorgevoerd op basis van leeftijd en provincie.

Concreet houdt dat in dat vooral de kinderen uit de provincie Limburg (oorspronkelijk 38% van de steekproef) en in mindere mate uit de provincies Antwerpen en Vlaams-Brabant een kleiner aandeel krijgen in de steekproef ten voordele van de andere provincies. Tabel 1 geeft een overzicht van de spreiding van de respondenten na deze weging. Een 7-tal kinderen in de steekproef afkomstig uit Waals-Brabant en Henegouwen, volgen school in het Brusselse of Vlaamse gewest.

---

<sup>2</sup> Met de tool Sokratos.

Tabel 1: de respondenten naar provincie (N= 519)

	Totaal
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	13 (2,5%)
Vlaams Brabant	88 (17%)
Antwerpen	139 (27%)
West-Vlaanderen	93 (18%)
Oost-Vlaanderen	12 (21,5%)
Limburg	67 (13%)
Wallonië	7 (1%)
Totaal	519 (100%)

## 2.2. Leeftijd, geslacht en studiejaar

Door deze herberekening werden er in totaal 519 kinderen in de lagere school bevraagd. 274 kinderen (53%) zitten in het vijfde leerjaar tegenover 245 kinderen (47%) in het zesde leerjaar. De gemiddelde leeftijd is 11 jaar. De leeftijd varieert van 10 tot 14 jaar<sup>3</sup>, met iets meer meisjes dan jongens. Tabel 2 geeft een overzicht.

Tabel 2: geslacht, leeftijd en leerjaar van de respondenten (N = 519)

		meisje	jongen	Totaal
10 jaar	5de leerjaar	74	90	164
	6de leerjaar		2	2
11 jaar	5de leerjaar	49	28	77
	6de leerjaar	52	43	95
12+ jaar	5de leerjaar	18	15	33
	6de leerjaar	77	71	148
	Totaal	270	249	519

## 2.3. Gezinsamenstelling

Een vijfde (20%) van de kinderen zegt gescheiden ouders te hebben. 61% daarvan woont voornamelijk bij hun moeder, 9% voornamelijk bij hun vader en 30% leeft in gedeeld verblijf of bilocatie.

## 2.4. Etniciteit

17% van de totale steekproef bestaat uit kinderen die aangeven dat hun grootouders in Italië, Spanje, Polen, Turkije, Marokko, Oost-Europa, Azië, Kongo of de rest van Afrika geboren zijn (zie Tabel 3). Wij hebben deze groep kinderen gegroepeerd onder de noemer SIF-landen: kinderen van allochtone afkomst<sup>4</sup>.

Tabel 3: de respondenten naar etniciteit (N= 519)

	Totaal
België	394 (76%)
Nederland, Duitsland, Frankrijk, V.K., Australië, V.S.	36 (7%)
SIF-landen	90 (17%)
Totaal	519 (100%)

<sup>3</sup> 13 kinderen in het zesde leerjaar zijn 13 jaar, 1 kind uit het zesde leerjaar is 14 jaar.

<sup>4</sup> De opdeling gebeurde op basis van de Sociaal Impuls Fonds indeling (SIF). Hierbij worden SIF-vreemdelingen gedefinieerd als migranten met permanente woonplaats in het Vlaams Gewest die of a) afkomstig zijn uit landen waarvan het bruto nationaal product per capita minder bedraagt dan 3.718 euro, anno 1996; en/of b) van Italiaanse, Spaanse, Portugese en Griekse nationaliteit zijn en/of c) vermeld staan op de lijst van actuele SIF-landen (zie: <http://aps.vlaanderen.be/statistiek/nieuws/algemeen/figuren/siflanden.xls>).

## 2.5. Netwerk RTJ

Verspreid over alle netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp doorheen Vlaanderen en Brussel werden kinderen gerekruteerd. Tabel 4 geeft een overzicht. 35% van de ondervraagde kinderen wonen in een verstedelijkte omgeving tegenover 65% in een landelijke gebied.

Tabel 4: Overzicht aantal respondenten per netwerk (N= 519)

Netwerk Brugge Oostende	23
Netwerk Ieper Veurne Diksmuide	36
Netwerk Kortrijk Roeselare Tielt	34
Deinze Eeklo Gent	29
Zuid-Oost-Vlaanderen	34
Waas en Dender	50
Rupel	19
Antwerpen Stad	16
Antwerpen periferie	1
Mechelen	21
Noorderkempen	19
Zuiderkempen	63
West-Limburg	14
Noord-Limburg	11
Maasland	14
Genk	6
Hasselt	10
Zuid-Limburg	11
Noord-Hageland	40
Zuid-Hageland	16
Leuven	5
Vilvoorde	8
Asse	9
Halle	10
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	13
<i>Totaal</i>	<i>519</i>

## 2.6. Subjectief beleven van inkomen en handicap

Als indicatie voor inkomen werd aan de kinderen gevraagd om zich te vergelijken met andere kinderen op het vlak van rijkdom. De grote meerderheid (84,5%) ervaart dat men even rijk is als de leeftijdsgenoten. Een kleine minderheid (3%) vindt zichzelf armer of veel armer. De overige beschrijven zichzelf als rijker of veel rijker (12,5%). Verder vindt een kleine minderheid (2%) dat ze een handicap hebben die hun belet te doen wat ze willen doen. Net als de vraag naar het inkomen is die vraag erg subjectief. Maar op zich is het hier minder relevant of en in welke mate het kind in kwestie effectief een bepaalde handicap heeft. Van belang is de perceptie of de beleving van het kind. In het Kliksonsonderzoek van 2005 werden dezelfde subjectieve inschattingen van inkomen en het hebben van een handicap gesteld<sup>5</sup>. De percentages van inschattingen uit dat onderzoek zijn zeer sterk vergelijkbaar met de percentages uit dit onderzoek.

<sup>5</sup> DE RYCKE, L. et al. (2006) *De Kliksons voorbijgeklukt*. Antwerpen: Garant.

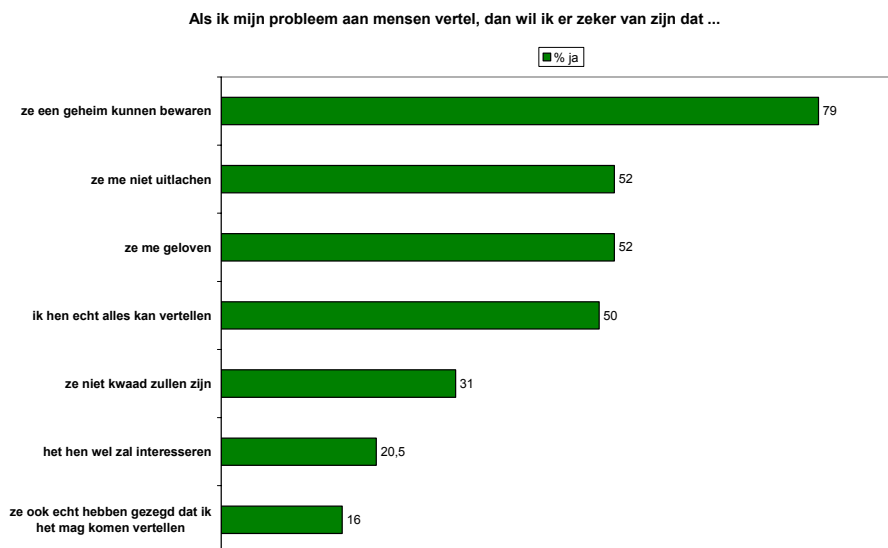


# 3 Wat is belangrijk als je iets wil toevertrouwen

Via de focusgroepen met 11-jarigen weten we welke behoeften kinderen hebben jegens hun omgeving indien ze met een probleem geconfronteerd worden<sup>6</sup>. In eerste instantie gaven ze aan weinig nood te hebben om naar hulpdiensten te stappen met persoonlijke problemen. Vandaar dat we ook niet echt kunnen spreken van 'deuren' die hen de stap doen zetten naar een hulpverlener.

Uit de focusgesprekken bleek ook dat kinderen niet naar leeftijdsgenootjes stappen met hun probleem. Als ze met iets zitten en ze gaan op zoek naar hulp, dan stappen ze voornamelijk naar ouders en naar leerkrachten. Het gaat volgens de onderzoekers hier dus eerder om behoeften. Wat verwachten kinderen dan van deze ouders en leerkrachten als ze dan toch beslissen om iets over hun problemen te vertellen?

Figuur 1: Kenmerken van een vertrouwenspersoon (n= 519)



Daarnaast toont het kwalitatief onderzoek aan dat ouders niet altijd makkelijk aanspreekbaar zijn voor kinderen. Kinderen zouden hun ouders niets willen vertellen als er de angst is dat ze kwaad zullen zijn, dat ze hen niet zullen geloven of dat ze hen negeren of niet ingaan op hun klachten. Ook leerkrachten zouden in de ogen van kinderen ook niet altijd de beste hulpverleners zijn, omdat ze vrezen dat hij of zij achteraf alles gaat doorvertellen (aan de ouders, in de leraarskamer, ...). Of omdat ze vrezen dat de leerkracht bot of onvriendelijk uit de hoek zou komen. Met andere woorden: kinderen zouden niet geneigd zijn wat dan ook te vertellen als ze het gevoel

<sup>6</sup> Zie Deel 1: Toegankelijke Jeugdhulpverlening? Kwalitatief onderzoek tot ontwikkeling van de vragenlijst.

krijgen dat hun klachten of hun mening genegeerd worden. Verder hebben kinderen ook hoge verwachtingen naar volwassenen toe. Zij verwachten dat deze volwassenen de situatie kunnen oplossen als ze hun problemen vertellen.

Aan welke criteria moet een persoon uit de directe omgeving van kinderen dan voldoen, willen kinderen hun problemen vertellen?

Uit de cijfers (zie figuur 1) blijkt dat kinderen het enorm belangrijk vinden dat de persoon aan wie ze een probleem vertellen een geheim kan bewaren en niets doorvertelt (79% vindt dit belangrijk). Daarnaast is het belangrijk dat ze au serieus genomen worden. Iets meer dan de helft wil er zeker van zijn dat ze niet uitgelachen worden (52%), geloofd worden (52%) en dat ze echt alles kunnen vertellen (50%). Vooral de jongste kinderen vinden dit laatste belangrijker.

Opvallend en in tegenstelling tot de gesprekken met kinderen uit de focusgroepen blijkt hier dat kinderen het duidelijk minder belangrijk vinden dat de leerkracht of ouder zich expliciet toegankelijk opstelt door hen aan te geven dat ze bij hem of haar terecht kunnen (16%). Ook vinden deze kinderen het minder belangrijk dat de vertrouwenspersoon interesse toont (20,5%). Dit stijgt evenwel naarmate de kinderen ouder worden. Dat kinderen dus expliciet moeten horen dat je als persoon ook beschikbaar moet zijn, wordt hier dus niet bevestigd. Verrassend is ook dat slechts een derde van de kinderen het belangrijk vindt dat de 'hulpverleners' zich in eerste instantie niet kwaad maakt. Het zijn vooral de jongste kinderen die daar het meeste schrik voor hebben.

Interessant om mee te geven is nog dat kinderen van gescheiden ouders er minder zeker van zijn dat hun ouders of directe omgeving geïnteresseerd zijn om hun problemen te vertellen, in vergelijking tot kinderen die bij hun beide ouders wonen<sup>7</sup>. Wel willen deze kinderen er meer zeker van zijn dat hun ouders een geheim kunnen bewaren als ze hun probleem vertellen.

Meisjes willen er meer zeker van zijn dan jongens dat ze echt alles kunnen vertellen aan de hulpverlener, vooraleer ze hun problemen vertellen. Jongens vinden het dan weer belangrijker dat ze niet uitgelachen worden. Net zoals kinderen die zichzelf als armer definiëren.

Kinderen van allochtone afkomst ten slotte willen er meer zeker van zijn dat de persoon hen zal geloven vooraleer ze hun probleem willen vertellen.

## **4 Kennis van en contact met een aantal diensten**

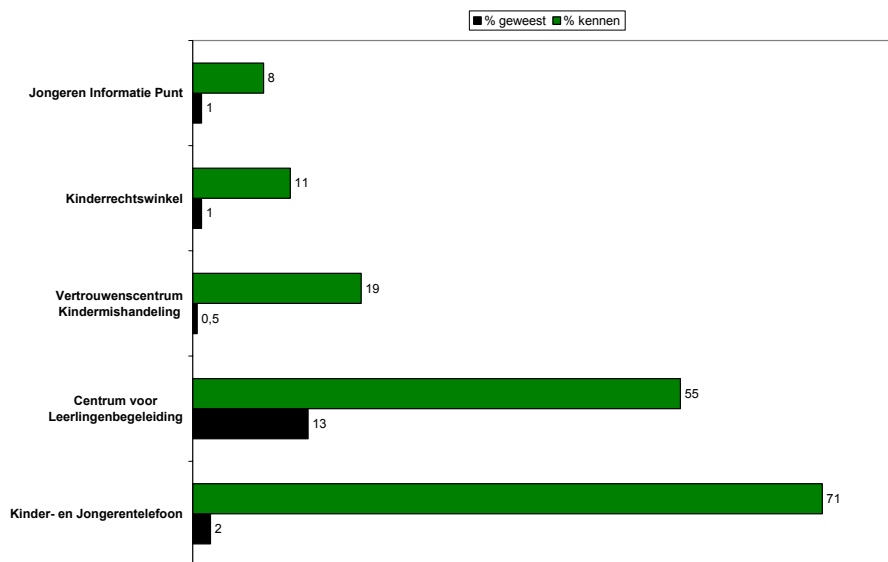
Gezien kinderen vooral ten rade gaan in hun onmiddellijke omgeving bij ouders, familie of leerkrachten is het ook niet verwonderlijk dat de verschillende hulpdiensten weinig gecontacteerd worden. Zoals figuur 2 aangeeft hebben weinig kinderen contact gehad met de verschillende diensten. Op

---

<sup>7</sup> Deze verschillen zijn statistisch significant:  $p < 0.05$

uitzondering van contacten met het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) (13%) is het aantal kinderen dat contact gehad heeft met de andere diensten verwaarloosbaar klein. Het zijn vooral oudere kinderen uit het zesde leerjaar die meer contact hadden met het CLB. Ook kinderen van gescheiden ouders hebben meer ervaring met deze dienst. De kinderen die er ervaring mee hebben, leerden het CLB voornamelijk kennen via hun school (79%) en in mindere mate via hun ouders (24%).

Figuur 2: Kennis en contact van hulpdiensten (N = 519)



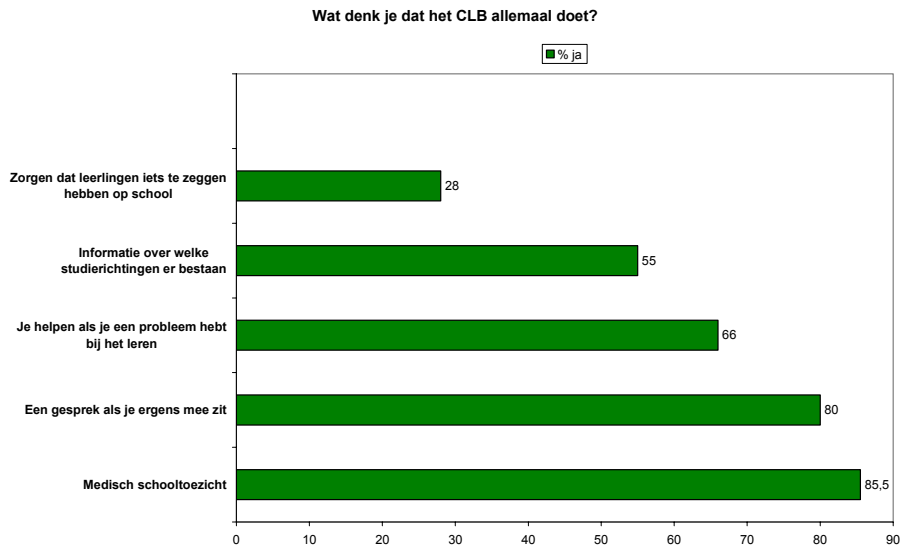
Ook al hebben ze er geen ervaring mee, dit betekent niet dat kinderen de respectievelijke organisaties niet kennen. Uit de aangeboden lijst van organisaties herkent meer dan 70% van de kinderen de Kinder- en Jongerentelefoon (KJT), 55% herkent het CLB en zelfs 19% heeft al gehoord van een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. Toch wel een opvallend hoog cijfer.

#### 4.1. Het Centrum voor Leerlingenbegeleiding

Als we aan die 55% of 352 kinderen die het CLB herkenden als een hulporganisatie vragen wat het CLB zoal doet, dan kent de overgrote meerderheid het CLB vooral via het Medisch Schooltoezicht (85,5%) (Zie figuur 3). Volgens de meesten kan je er ook terecht voor een gesprek als je ergens mee zit (80%), voor een leerprobleem (66%) of voor het bepalen van je studiekeuze (55%). Ongeveer een kwart denkt dat het CLB ook kan zorgen dat leerlingen iets te zeggen hebben op school.

Kinderen uit een landelijke omgeving zijn er meer van overtuigd dan kinderen uit de stad dat je bij het CLB langs kunt lopen om een gesprek te hebben als je ergens mee zit. Kinderen van allochtone afkomst denken dat het CLB in tegenstelling tot Belgische kinderen er meer voor zorgt dat leerlingen iets te zeggen hebben op school. Oudere kinderen weten meer dat het CLB dient om hen te helpen bij hun studiekeuze. Terwijl jongere kinderen het CLB meer aanzien als een organisatie die je helpt als je problemen hebt bij het leren. Wat op zich niet vreemd is, omdat het probleem van studiekeuze zich pas stelt in het zesde leerjaar.

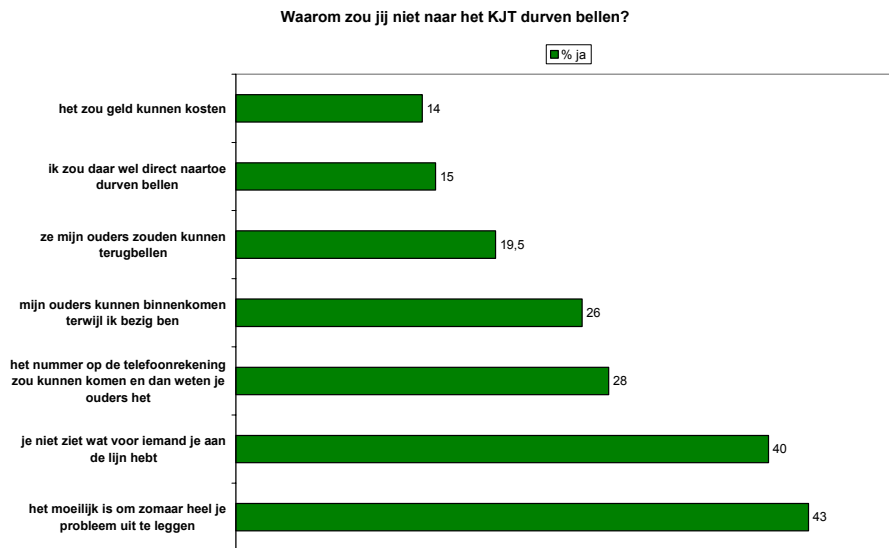
Figuur 3: Kennis van het CLB (N = 352)



#### 4.2. De Kinder- en Jongerentelefoon

Ondanks het feit dat een heel grote groep kinderen (75%) de Kinder- en Jongerentelefoon zegt te kennen, hebben nog maar weinig kinderen (2%) deze hulplijn opgebeld. De weinige kinderen die reeds met deze hulplijn belden, deden dit vooral omdat ze met een probleem zaten en veel minder om informatie op te vragen.

Figuur 4: Redenen waarom kinderen niet bellen naar KJT (N = 378)



Als we naar de kenmerken van deze kinderen kijken dan zien we dat de Kinder- en Jongerentelefoon meer gebeld wordt door kinderen in een stedelijke agglomeratie, door kinderen die zich financieel als rijk definiëren en door kinderen met gescheiden ouders.

Driekwart van de kinderen die de Kinder- en Jongerentelefoon herkennen, kennen deze hulplijn via hun school. Het andere kwart van deze jongeren komen via allerlei mediabronnen (tijdschriften, tv, internet,...) over het bestaan van deze specifieke dienstverlening te weten.

Waarom bellen kinderen niet naar de Kinder- en Jongerentelefoon, ondanks dat zij deze hulporganisatie kennen? Dit is voornamelijk omdat ze het moeilijk vinden heel hun probleem uit te leggen (43%) en omdat ze niet weten wie aan de andere kant van de lijn zit (40%) (zie figuur 4). Kinderen hebben dus meer nood aan een vertrouwenspersoon. Dit blijkt des te meer zo te zijn voor kinderen uit de landelijke gemeenten. Ze vinden het minder evident of zijn minder vertrouwd mee om telefonisch hun problemen uit te leggen.

Dat ouders het te weten zullen komen is voor iets meer dan een kwart van de kinderen die de KJT kennen een drempel. Waarmee nogmaals bevestigd wordt hoe belangrijk privacy voor kinderen is. De privacy wordt belangrijker naarmate kinderen ouder worden.

Meisjes ervaren een hogere drempel uit vrees dat het nummer op de rekening van hun ouders terecht zou komen. En dit terwijl dit noodnummer niet op de factuur terecht komt. Daarnaast vinden meisjes het ook moeilijker om per telefoon hun problemen uit te leggen.

Slechts 15% van de kinderen die de hulplijn kennen, voelt geen belemmeringen op te bellen. Dit blijken bij nader inzien voornamelijk de meer begoeude kinderen te zijn. Zij zullen direct bellen indien ze met een probleem zitten.

Daartegenover staan de 14% van de kinderen die de telefoon of gsm niet zullen gebruiken om hulp in te winnen omdat ze het financieel niet haalbaar vinden. Meer jongens dan meisjes zijn niet van op de hoogte dat deze dienstverlening gratis is. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben kinderen daar minder weet van. En verrassend... in tegenstelling tot de kinderen van allochtone afkomst weten ook meer Belgische kinderen niet dat de KJT al een tijdje een gratis noodnummer heeft.

#### **4.3. Het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en de Kinderrechtswinkels**

Dat toch bijna 20% van de kinderen gehoord heeft van een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling is vrij verrassend. Ook al heeft minder dan 1% er effectief contact mee opgenomen en ervaringen mee.

Kinderen beweren het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling vooral te kennen via hun ouders, via de school (CLB) en/of via allerlei mediakanalen. Het zijn vooral de oudere kinderen die dit beweren en kinderen met een handicap.

20% is verrassend veel, zeker in vergelijking tot de kennis en contacten met de Kinderrechtswinkels. Een kleine 11% kent de Kinderrechtswinkels, slechts 1% is er al geweest.

Men zou kunnen denken dat dit te maken heeft met de regionale spreiding van deze winkels<sup>8</sup>. Dit klopt gedeeltelijk: 4 van de 7 kinderen die contact hadden komen uit Oost- en West-Vlaanderen. Maar de meerderheid van de kinderen die de Kinderrechtswinkels kennen, komen uit de provincies Limburg en Antwerpen. Dit wordt verklaard doordat de meeste kinderen deze Kinderrechtswinkels voornamelijk kennen via school en via verschillende mediakanalen (folders, internet,...).

---

<sup>8</sup> Er zijn slechts twee Kinderrechtswinkels: één in Brugge en één in Gent.

Opvallend is nog dat kinderen van allochtone afkomst de Kinderrechtswinkel iets beter blijken te kennen. Ook kinderen in steden zijn beter vertrouwd met deze organisatie.

#### 4.4. Jongereninformatiepunt

De onbekendheid van de 'Jongeren Informatie Punten' is wellicht niet toevallig. Ze heten niet toevallig 'Jongeren' informatiepunten, en richten zich niet echt op kinderen. De overgrote meerderheid kent het dan ook niet. Als ze het al kennen zijn het vooral de oudste kinderen. De weinigen die er al van gehoord hebben, kennen het vooral via de school en/of via allerlei mediakanalen.

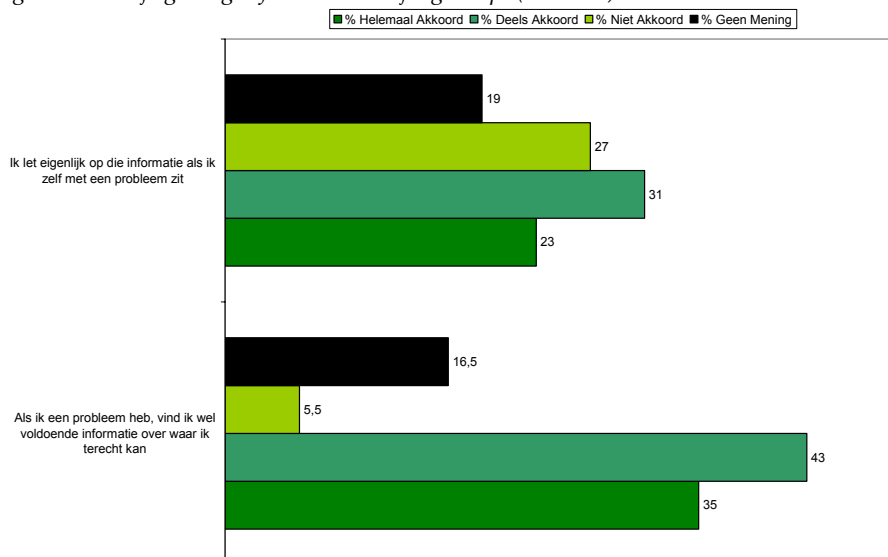
## 5 Algemene drempels formeel jeugdhulp

### 5.1. Gebrek aan informatie

Is er voldoende informatie voorhanden om bij de juiste hulpverlener te geraken? Op basis van twee uitspraken zien we in figuur 5 dat dit niet echt vanzelfsprekend is. Uit de eerste uitspraak die werd voorgelegd 'Ik let eigenlijk op die informatie als ik zelf met een probleem zit' blijkt dat slechts een kwart (23%) let op specifieke informatie als ze met een probleem zitten. Meer kinderen twijfelen eraan dat ze wel gericht op zoek zullen gaan als ze met een probleem zitten (31%). Iets meer dan een kwart (27%) gelooft niet dat ze dit zullen doen en 19% heeft zich daar geen echte mening over gevormd.

Bij de tweede uitspraak 'Als ik een probleem heb, vind ik wel voldoende informatie over waar ik terecht kan' is slechts een derde (35%) van de ondervraagde kinderen ervan overtuigd dat ze wel voldoende informatie zullen vinden als ze met een probleem geconfronteerd worden. Oudere kinderen zijn hier iets meer van overtuigd. Alsook kinderen uit een stedelijke omgeving. De grootste groep (43%) twijfelt er echter sterk aan of ze de juiste informatie zullen vinden. 5,5% is er zelfs van overtuigd dat ze niet de geschikte informatie zullen vinden. 16,5% heeft daar geen echte mening over.

Figuur 5: Heb je genoeg informatie over jeugdhulp? (N = 519)



## 5.2. Contactname

Gezien een heel grote groep kinderen niet echt, al dan niet gericht, op zoek gaat naar informatie is het ook niet verwonderlijk dat de overgrote meerderheid zichzelf dan ook niet gemakkelijk naar de jeugdhulpverlening ziet stappen. Volgens Tabel 5 zou drie kwart van de kinderen dit niet doen.

Tabel 5: %kinderen die naar jeugdhulp zou stappen (N= 519)

<i>Als je met iets zit, is het niet gemakkelijk om naar een organisatie te stappen die je kan helpen. Zie jij jezelf naar zo'n organisatie stappen?</i>	Totaal
Ja, ik zie mezelf dat doen	131 (25%)
Neen, ik denk niet dat ik dat zou doen	388 (75%)
Totaal	519 (100%)

Kinderen doen dit in eerste instantie niet omdat ze de mensen niet kennen (68%) en omdat ze niet graag over hun problemen babbelen (53%) (zie figuur 6). Verder blijken kinderen het niet zo goed te durven (42,5%) en vinden ze dat anderen geen zaken hebben met hun problemen (37%).

Vooral jongens vinden dat onbekende hulpverleners geen zaken hebben met hun problemen. Jongens gaan ook minder hun problemen aan anderen vertellen als ze de personen niet kennen. Ze praten in vergelijking tot meisjes ook minder makkelijk over hun problemen. Dit laatste geldt ook meer voor de jongste bevraagde kinderen en voor kinderen die zichzelf een handicap toedichten. Ook de meer begoede kinderen zijn gereserveerder om met hun problemen naar buiten te komen.

Figuur 6: Redenen waarom men niet naar jeugdhulp gaat (N = 388)



Niet dat meisjes daardoor meer naar de hulpverlening stappen. Meisjes vertellen misschien iets makkelijker over hun problemen, maar durven in vergelijking tot jongens minder vlug naar de hulpverlening te stappen. Net zoals die kinderen die zich financieel armer beschouwen.

Figuur 6 geeft dus aan dat de persoonlijke bezwaren op jongere leeftijd meer doorwegen, eerder dan een aantal praktische bezwaren. In de basisschool krijgen kinderen ook nog niet die autonomie om zich volledig zelfstandig doorheen het verkeer naar een eventuele hulporganisatie te bewegen. Wat

niet betekent dat een aantal kinderen dit gebrek aan autonomie niet betreurt en als een drempel aanschouwt om hulp te zoeken. 30% van de kinderen ziet zichzelf niet naar een hulporganisatie toestappen omdat de dienstverlening niet zo goed bereikbaar is. 20% voelt zich gehinderd om de stap te zetten omwille van hun ouders en/of andere gezinsleden. Ze zouden niet graag hebben dat hun ouders of andere gezinsleden het te weten zouden komen (13%).



# 6 Besluit

In de lijn van wat het kwalitatief onderzoek vooropstelde, blijkt uit de cijfers dat kinderen niet echt geneigd zijn om naar hulpverlening toe te stappen als ze met een probleem geconfronteerd worden. Ze stappen in eerste instantie naar personen uit hun directe omgeving; voornamelijk dan hun ouders en in tweede instantie hun leerkracht. Willen ze die bekende persoon hun problemen vertellen dan willen ze er zeker van zijn dat ze die kunnen vertrouwen. Met andere woorden dat ze hun geheimen kunnen delen, dat ze au serieus genomen worden en dat ze niet uitgelachen worden. Kinderen willen dus met respect behandeld worden.

Ze hebben dan ook weinig ervaring met hulpverlening. Op uitzondering van een klein aantal kinderen die bij het CLB op consultatie zijn geweest. Wat niet wil zeggen dat de hulpverlening hen totaal onbekend is.

Iets meer dan de helft van de kinderen kent het CLB wel en associeert het met een plaats waar men terecht kan voor specifieke schoolproblemen of studiebegeleiding. De meeste kinderen kennen het CLB voornamelijk via het Medisch Schooltoezicht. Interessant is ook dat een groot aantal van deze kinderen denkt dat men daar terecht kan als men ergens mee zit.

Ook opvallend is dat zeer veel kinderen weet hebben van de Kinder- en Jongerentelefoon. Dat deze hulplijn niet zomaar opgebeld wordt, heeft hoofdzakelijk te maken met de afstandelijkheid van het medium. Kinderen in deze leeftijdscategorie hebben nog veel nood aan een vertrouwensfiguur. Ze durven niet zomaar tegen vreemden hun probleem vertellen. Misschien een idee om met een herkenbare aanspreekfiguur te werken? Ook de onzekerheid dat hun ouders onrechtstreeks hun probleem zouden te weten komen, houdt vele kinderen tegen om deze dienst te consulteren. Waarmee opvalt dat nog een groot aantal kinderen geen weet heeft van het feit dat de KJT een gratis noodnummer heeft, dat ook niet afgedrukt wordt op de telefoon-uittreksels. En dit ondanks de duidelijke communicatie hierover op de website van de Kinder- en Jongerentelefoon.

Kortom, drie kwart van de kinderen geven aan niet zomaar naar hulp- of dienstverlening te stappen. Ze praten niet zomaar met vreemden over hun problemen. Ze verwachten dan ook dat volwassenen die ze goed kennen hun problemen erkennen, au serieus nemen en voor hen oplossen. Kinderen stappen ook niet naar de hulpverlening omdat ze zichzelf daar niet op hun eentje zien te geraken. Kinderen in de basisschool hebben en krijgen nog niet die autonomie om zelf hulp op te zoeken. Ze hebben dan wellicht nog meer schrik dat hun ouders of andere gezinsleden hun probleem te weten zouden komen.

# **2** hoofdstuk

# **Jongeren** **(12-18 jaar)**

# 1 Bevraging bij jongeren uit de middelbare school

Vertrekpunt bij het onderzoek was hoe jongeren hulp beleven. Meer in het bijzonder de beleving van jongeren ten aanzien van de jeugdhulpsector. Hierbij werd niet al te strikt vertrokken vanuit het bestaande aanbod dat door de sector onder de noemer van 'Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp' (RTJ) wordt geplaatst. Het veld van de Integrale Jeugdhulp en van de RTJ is immers nog in volle ontwikkeling en blijft relatief vaag omschreven. Bij de start van het onderzoek werd er op basis van documenten uit de Integrale Jeugdhulp vanuit gegaan dat 'Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp' laagdrempelige jeugdhulp is die voor iedereen openstaat en waar minderjarigen dus zonder 'toegangsticket' terecht kunnen.

Dit werd concreet vertaald door de opname van de Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW's) gecoördineerde initiatieven (zoals Jongeren Advies Centra (JAC) en de Jongeren Informatie Punten (JIP's)) en de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB's), de Vertrouwenscentra Kindermishandeling en de Kinderrechtswinkels (KRW) in de vragenlijst.

Daarnaast vonden we het belangrijk een aantal extra hulporganisaties in de bevraging op te nemen. Zo worden een aantal niet onbelangrijke informatieverstrekkers en doorverwijzers (zoals de Kinder- en Jongerentelefoon (KJT)) door de Integrale Jeugdhulpsector niet rechtstreeks tot de RTJ gerekend. Toch bieden deze diensten ook onrechtstreeks hulp aan jongeren. Ook andere diensten richten zich niet uitsluitend tot jongeren, maar bieden specifieke hulp aan jongeren. Vandaar dat hulpverlening in dit onderzoek ruim wordt gedefinieerd. Dus de formele of professionele hulpverlening waar minderjarigen zelf naar toe kunnen stappen, horen er ook bij. Concreet werden er naast de informatieverstrekkers en doorverwijzers een aantal hulplijnen (Tele-onthaal, Zelfmoordlijn, Drugslijn,...) aan de bevraging toegevoegd. Het Kinderrechtencommissariaat werd als tweedelijnsdienst niet in de lijst opgenomen.

Na vertaling van de bevindingen uit de focusgroepen in een gestandaardiseerde vragenlijst, werd de afname van de vragenlijst uitbesteed aan Indigov. Dit is een bedrijf dat expertise heeft ontwikkeld in online-bevragingen<sup>9</sup>. Via een internetbevraging<sup>10</sup> hoopten we in te spelen op de interessewereld van jongeren alsook zeer snel resultaten te kunnen genereren. Omdat we het belangrijk vonden een zo representatief mogelijke steekproef te hebben van Vlaamse jongeren werd evenwel beslist de bevraging niet online te organi-

<sup>9</sup> Als spin-off van de K.U.Leuven heeft Indigov zich gespecialiseerd in wetenschappelijk onderzoek en advies over de Informatie Maatschappij. De competenties van Indigov situeren zich o.a. op het terrein van eGovernment, eInclusion, eDemocracy voor wat de publieke sector betreft.

<sup>10</sup> Met de tool Sokratos.

seren. Er werd voor geopteerd de vragenlijst offline af te nemen onder begeleiding van enquêteurs in scholen, verspreid over de verschillende netwerken 'Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp' in Vlaanderen en Brussel. Op die manier konden scheve verdelingen naar de Vlaamse populatie vermeden worden (zie verder). En kunnen de resultaten veralgemeend worden naar de Vlaamse populatie jongeren.

De bevraging nam gemiddeld 25 minuten in beslag. Sommige jongeren dienden er wel een volledig lesuur voor uit te trekken. Dit was vooral in de beroepsscholen het geval. De meeste jongeren deden dit wel met het nodige enthousiasme.

## 2 Beschrijving van de steekproef

### 2.1. Woonplaats

Net zoals bij de steekproef van de kinderen viel bij het bekijken van de resultaten naar woonplaats op, dat er minder kinderen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Oost- en West-Vlaanderen aan de bevraging hadden deelgenomen. Dit heeft ook hier te maken met de steekproeftrekking waarbij in eerste instantie rekening gehouden werd met een spreiding naar de netwerken 'Rechtstreekse Toegankelijke Jeugdhulp'. Zoals reeds gesteld bij het eerste deel van de kinderen is het aantal netwerken immers niet evenredig over de provincies verdeeld. Concreet zijn er drie netwerken in de provincies Oost- en West-Vlaanderen tegenover zes netwerken in de overige provincies. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft zelfs maar 1 netwerk. Dit zorgde er voor dat er meerdere scholen (en jongeren) bevroegd werden in die provincies met meerdere netwerken. Dit alles had tot gevolg dat het aandeel respondenten in de provincies Vlaams-Brabant en vooral in de provincie Limburg oververtegenwoordigd zijn. Om de resultaten te kunnen veralgemenen naar de Vlaamse populatie, voerde we een correctieweging door. Deze correctieweging ten aanzien van de Vlaamse populatiegegevens werd doorgevoerd op basis van geslacht, leeftijd en provincie. Concreet betekent dit dat in dat vooral de kinderen uit de provincie Limburg (oorspronkelijk 28% van de steekproef) en in mindere mate uit de provincie Vlaams Brabant minder gewicht krijgen in de steekproef ten voordele van de andere provincies.

Tabel 1: de respondenten naar provincie (N= 2476)

	Totaal
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	73 (3%)
Vlaams Brabant	421 (17%)
Antwerpen	643 (26%)
West-Vlaanderen	442 (18%)
Oost-Vlaanderen	538 (21,5%)
Limburg	325 (13%)
Wallonië	30 (1%)
Onbekend	4 (0,1%)

Tabel 1 geeft een overzicht van de spreiding van de respondenten na deze wegging. Een 30-tal kinderen in de steekproef afkomstig uit Waals-Brabant en Henegouwen volgen school in het Brusselse of Vlaamse gewest.

## 2.2. Netwerk RTJ

Tabel 2: Overzicht aantal respondenten per netwerk (N= 2476)

Netwerk Brugge Oostende	195
Netwerk Ieper Veurne Diksmuide	127
Netwerk Kortrijk Roeselare Tielt	120
Deinze Eeklo Gent	178
Zuid-Oost-Vlaanderen	122
Waas en Dender	237
Rupel	140
Antwerpen Stad	128
Antwerpen periferie	79
Mechelen	110
Noorderkempen	81
Zuiderkempen	105
West-Limburg	58
Noord-Limburg	52
Maasland	62
Genk	47
Hasselt	52
Zuid-Limburg	54
Noord-Hageland	46
Zuid-Hageland	81
Leuven	66
Vilvoorde	107
Asse	87
Halle	34
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	73
Wallonië	32
Onbekend	2

Verspreid over alle netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp doorheen Vlaanderen en Brussel werden jongeren gerekruteerd. Tabel 2 geeft een overzicht. Door bij de rekrutering rekening te houden met de verschillende netwerken blijken 43% van de ondervraagde jongeren in een verstedelijkte omgeving te wonen tegenover 56% in een landelijk gebied.

## 2.3. Leeftijd, geslacht en studiejaar

Door deze herberekening werden er in totaal 2476 jongeren in secundaire scholen bevraagd. 923 jongeren (37%) zitten in de middenschool, 575 jongeren (23%) volgen het ASO, 489 (20%) zitten in het TSO (waarvan een miniem aantal in het Kunstonderwijs) en 489 (20%) volgen een beroepsopleiding in het BSO. De gemiddelde leeftijd is 15 jaar. De leeftijd varieert van 11 tot 21 jaar<sup>11</sup>, met iets meer jongens dan meisjes. Tabel 3 geeft een overzicht.

<sup>11</sup> 2 kinderen in het eerste jaar zijn 11 jaar, 9 jongeren in het laatste jaar TSO of BSO zijn 21 jaar.

Tabel 3: geslacht, leeftijd en leerjaar van de respondenten (N = 2476)

		meisje	jongen	Totaal
12-13 jaar	Middenschool	340	348	688
	Aso		5	5
14-15 jaar	Middenschool	123	112	235
	Aso	217	158	375
	Kso/Tso	92	197	289
	Bso	113	145	258
16+ jaar	Aso	112	83	195
	Kso/Tso	71	129	200
	Bso	113	118	231
	Totaal	1181	1295	2476

#### 2.4. Gezinssamenstelling

Iets meer dan een kwart (27,5%) van de jongeren zegt gescheiden ouders te hebben. 67% daarvan woont voornamelijk bij hun moeder, 14% bij voornamelijk bij hun vader en 19% leeft in bilocatie.

#### 2.5. Etniciteit

Tabel 4: de respondenten naar etniciteit (N= 2476)

	Totaal
België	1898 (76,7%)
Nederland, Duitsland, Frankrijk, V.K., Zwitserland, Australië, V.S	199 (8,0%)
SIF-landen	376 (15,2%)
Onbekend	3 (0,1%)

15% van de totale steekproef bestaat uit kinderen die aangeven dat hun grootouders in Italië, Spanje, Polen, Turkije, Marokko, Oost-Europa, Azië, Kongo of de rest van Afrika geboren zijn (zie Tabel 4). Wij hebben deze groep jongeren gegroepeerd onder de noemer SIF-landen: kinderen van allochtone afkomst<sup>12</sup>.

#### 2.6. Subjectief beleven van inkomen en handicap

Net zoals bij de kinderen werd aan deze jongeren gevraagd zichzelf te vergelijken met hun leeftijdsgenoten op het vlak van rijkdom. De grote meerderheid (78,5%) ervaart dat men even rijk is als de leeftijdsgenoten. Een kleine minderheid (4,5%) vindt zichzelf armer of veel armer. De overigen beschrijven zichzelf als rijker of veel rijker (17%). Een kleine minderheid (4%) van de jongeren vindt van zichzelf dat ze een handicap hebben die hun belet te doen wat ze willen doen. Kortom vergelijkbare inschattingen die we in eerder onderzoek en bij de steekproef van de kinderen terugvinden.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> De opdeling gebeurde op basis van de SIF-indeling. Hierbij worden SIF-vreemdelingen gedefinieerd als migranten met permanente woonplaats in het Vlaams Gewest die of a) afkomstig zijn uit landen waarvan het bruto nationaal product per capita minder bedraagt dan 3.718 euro, anno 1996; en/of b) van Italiaanse, Spaanse, Portugese en Griekse nationaliteit zijn en/of c) vermeld staan op de lijst van actuele SIF-landen (zie: <http://aps.vlaanderen.be/statistiek/nieuws/algemeen/figuren/siflanden.xls>).

<sup>13</sup> DE RYCKE, L. et al. (2006) *De Kliksons voorbijgeklikt*. Antwerpen: Garant.

# 3 Ervaring met Jeugdhulp

Het onderzoek neemt duidelijk het perspectief van minderjarigen als uitgangspunt. Hoe komen jongeren tot professionele hulp? Niet zomaar. Om dit te begrijpen is het nodig dat we ook een inzicht krijgen in het hele 'voortraject' dat de minderjarige heeft afgelegd. Concreet vertaald betekent dit dat de RTJ dan wel 'rechtstreeks' toegankelijk is, maar jongeren stappen er niet rechtstreeks naartoe wanneer zij een probleem hebben. Eerst zoeken ze informatie, gaan te rade bij lot- en leeftijdsgenoten of stellen vragen aan 'ervaringsdeskundigen' uit hun omgeving zoals leerkrachten, vooraleer ze een beroep zullen doen op de meer 'afstandelijke' externe of professionele deskundigen. Bij iedere stap in deze hulpzoektocht is de drempel steeds iets hoger. De personen en de omgeving worden immers steeds minder vertrouwd. De hulp krijgt een steeds hoger formeel karakter. Niet dat deze verschillende stappen steeds dienen genomen te worden. Maar toch vormt het zoeken naar informatie, advies en hulp een soort traject dat voorafgaat aan een eventuele opstap naar meer formele hulpverlening.

Het onderzoek hanteert met andere woorden 'een probleem hebben', 'ergens wakker van liggen' als uitgangspunt. Het onderzoek legt de focus op wat de stap naar professionele hulpverlening precies vergemakkelijkt of bemoeilijkt. De zogenaamde 'deuren' naar en 'drempels' voor de professionele jeugdhulp.

De vragenlijst vertrekt vanuit de hypothese dat er in de omgang met een probleem twee hulpcontexten bestaan die weliswaar met elkaar verbonden zijn maar toch sterk anders ervaren worden.

Eenzijds is er de situatie waarin de minderjarige ervaart dat hij het probleem zelf of met de hulp van naasten kan oplossen. Dit is op zichzelf vaak al een heel traject. Jongeren zoeken eerst eigen manieren om met het probleem om te gaan, het beter te begrijpen (informatie zoeken) of het daadwerkelijk op te lossen. Ze stappen eventueel naar significante anderen (lot- of leeftijdsgenoten, ouders, jeugdwerkers, leerkrachten) die als raadgevers of bemiddelaars kunnen fungeren. Ook hier zijn reeds verschillende drempels aanwezig – hulp zoeken impliceert kwetsbaarheid tonen – en zal de hulp wellicht onder meer afgetoetst worden aan de mate waarin die hulp de minderjarige en zijn eigen oplossingsstrategieën respecteert of ondersteunt. Anderzijds is er de situatie waarin ervaren wordt dat hulp uit de omgeving niet bevredigt. Er wordt dan in het beste geval hulp gezocht bij professionele hulpverleners. Dit is wél een ingrijpende stap, omdat de hulpzoekende vanuit een heel afhankelijke positie vertrekt. Daarom is een gerichte aandacht voor deze groep noodzakelijk met het oog op het onderzoek zelf en het opstellen van de vragenlijst.

Vandaar dat het onderzoek in een eerste deel gebeurde bij de algemene groep jongeren in de veronderstelling dat ze enerzijds nog geen gebruik maakte van professionele hulp. Hierbij werden vragen gesteld die beter inzicht moeten verwerven over hun ervaringen met het 'voortraject'.

Daarnaast richtte het onderzoek zich op minderjarigen die wél contact hebben gehad met specifieke hulpcontexten, en die dus de ervaringsdeskundigen bij uitstek zijn. Bij hen richtte het onderzoek zich op de deuren naar en drempels voor (rechtstreeks toegankelijke) professionele hulp.

Maar ook bij de algemene groep werden een aantal uitspraken voorgelegd over deze vermeende deuren en drempels. Op deze manier hoopten we beter te kunnen achterhalen wat jongeren ertoe aanzet (of juist niet) contact te hebben met professionele hulp.

### 3.1. Ervaring met (professionele) hulp

Tabel 5: de respondenten naar ervaring met jeugdhulpverlening (N= 2476)

	Totaal
Problemen, hulp binnen jeugdhulp	799 (32,3%)
Problemen, hulp binnen eigen omgeving	725 (29,3%)
Subtotaal	1524 (61,5%)
Geen problemen	676 (27,3%)
Problemen, geen hulp	276 (11,1%)
Subtotaal	952 (38,5%)

Hoe ziet dit er in realiteit uit? Tabel 5 leert dat 61,5% van de ondervraagde jongeren hulp zoekt voor zijn of haar probleem. De helft daarvan of ongeveer een derde van alle jongeren zocht en vond hulp (32%) binnen de jeugdhulp. De andere helft (of 29% van alle jongeren) vond voldoende hulp binnen hun eigen omgeving of andere professionele hulpverleners (psycholoog, psychiater, logopedist,...).

De andere jongeren die geen hulp zochten (38,5%) kunnen onderverdeeld worden in een groep jongeren die geen noemenswaardige problemen ervaart (27% van alle jongeren) en een groep jongeren die wel problemen ervaart, maar geen hulp zoekt (11% van alle jongeren).

Deze laatste groep, toch een aanzienlijk aantal, zoekt geen hulp: noch professioneel noch in zijn omgeving.

In de lijn van de verwachtingen en de bevindingen uit het onderzoek bij kinderen, zijn er meer 12 en 13-jarigen die geen problemen hebben of ervaren. Hoe ouder, hoe meer problemen. Die 16 en 17-jarigen zoeken dan ook meer oplossingen: zowel in hun omgeving als in de jeugdhulpverlening.

De jongste groep jongeren die wel al problemen ervaren, vinden net zoals de kinderen uit de basisschool minder hulp. Vraag is hoe dit komt? Is het aanbod voor jonge adolescenten (en in uitbreiding met de lagere schoolkinderen) minder goed bekend? Is dit omdat het minder is uitgebouwd voor deze leeftijdscategorie? Of omdat deze jongeren er minder vertrouwd mee zijn? Of omdat ze nog niet de ervaring hebben om zonder schroom mensen uit hun omgeving over hun problemen aan te spreken? Wellicht een combinatie van dit alles.

Net zoals bij kinderen uit het basisonderwijs vinden we verhoudingsgewijs meer jongens terug in de groep die geen problemen ervaart. Meisjes zijn dan



weer meer vertegenwoordigd in de groep die hulp zoekt in hun directe omgeving. En in de groep die ervaring heeft met jeugdhulp.

Jongeren in een stedelijke omgeving hebben meer ervaring met jeugdhulp, terwijl jongeren uit een landelijke omgeving meer hulp zoeken in hun directe omgeving.

Jongeren van gescheiden ouders ervaren meer problemen. Ze zijn ondervertegenwoordigd in de groep jongeren die aangeeft geen problemen te hebben. En ze zijn meer terug te vinden in de groepen die hulp zoeken; in hun omgeving of via de formele jeugdhulpverlening.

Dit geldt tevens voor de jongeren die zichzelf een handicap toedichten. We vinden ze procentueel meer terug in de groep jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp en in de groep die beroep doet op significante anderen bij hun zoektocht naar hulp.

Als we de groep jongeren die hulp zochten in de jeugdhulp bekijken, valt op dat jongeren van allochtone afkomst verhoudingsgewijs evenveel ervaring hebben met jeugdhulp als Belgische jongeren. Maar uit de vertegenwoordiging in de andere groepen blijkt dat jongeren van allochtone afkomst minder hulp zoeken buiten het formele circuit. Zo zijn ze verhoudingsgewijs meer vertegenwoordigd in de groep die aangeeft met hun problemen te blijven zitten. En zijn ze meer vertegenwoordigd in de groep die zegt geen problemen te hebben. Tot slot zijn ze ook minder aanwezig in de groep die hulp zoekt in hun omgeving.

Een gelijkaardig beeld krijgen we bij scholing. Jongeren uit het beroepsonderwijs hebben verhoudingsgewijs het meeste ervaring met jeugdhulp. Gevolgd door jongeren uit het TSO. Maar jongeren uit het BSO zoeken ook minder hulp in hun omgeving, zeker in vergelijking met jongeren uit het ASO. En jongeren die beroepsonderwijs volgen zijn het minst vertegenwoordigd in de groep die beweert geen problemen te hebben.

De groep jongeren die zichzelf financieel armer omschrijven dan hun leeftijdsgenoten, hebben opvallend meer ervaring met jeugdhulp. Daarnaast hebben ze minder oplossingen gezocht in hun directe omgeving en vinden ze minder hulp als ze in de problemen zitten. Weinig of geen arme jongeren geeft aan geen problemen te hebben.

Samengevat, is het duidelijk dat jongeren meer ervaring hebben met jeugdhulp naarmate ze ouder worden. Ook het hebben van een handicap, gebrekkige financiële mogelijkheden, gescheiden ouders, beroepsonderwijs en in een meer stedelijke omgeving wonen, verhogen de kans aanzienlijk op ervaring met jeugdhulp.

# 4 Kennis en contact met een aantal diensten

## 4.1. Kennis van organisaties bij alle jongeren

Tabel 6: kennis van jeugdhulp opgesplitst naar ervaring met jeugdhulpverlening (N = 2476).

	Erva- ring met JH	Pro- bleem Hulp buiten JH	Geen pro- bleem	Pro- bleem geen hulp	Totaal
CLB	99.3%	97.5%	95.7%	96.6%	97.5%
KJT	87.5%	91.0%	83.3%	87.8%	87.3%
Drugslijn	83.1%	88.7%	78.3%	82.1%	83.3%
Zelfmoordlijn	79.0%	79.6%	71.6%	77.5%	77.0%
JAC	46.5%	43.9%	30.4%	33.2%	39.9%
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	34.6%	29.7%	28.2%	27.4%	30.6%
Tele-onthaal	26.3%	26.2%	26.9%	25.7%	26.4%
Jeugdadviseurs	25.8%	24.1%	18.8%	19.6%	22.7%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	25.4%	23.1%	18.0%	22.8%	22.4%
JIP	22.0%	19.0%	13.9%	15.5%	18.2%
CAW	11.2%	8.9%	7.8%	7.2%	9.1%
Kinderrechtswinkel	11.1%	5.5%	7.6%	7.3%	8.1%

Aan alle jongeren werd gevraagd of zij al van specifieke jeugdhulpverlening gehoord hadden. Bijna alle jongeren kennen het CLB (97.5%). Ook de Kinder- en Jongerentelefoon (87%), de Drugslijn (83%) en de Zelfmoordlijn (77%) zijn als hulplijnen erg goed gekend. Het JAC, als specifieke hulporganisatie toch gericht op adviesverlening naar jongeren toe, is opvallend minder bekend. Slechts bij 40% van de jongeren doet de naam een belletje rinkelen. Tele-Onthaal kent slechts een kwart van alle jongeren (26%). Zij richten zich ook niet uitsluitend tot een jongerenpubliek. Meer verrassend is de redelijke bekendheid van de werking van jeugdadviseurs. Al bij al een kleinschalig initiatief dat toch al bij 23% van de jongeren gekend is. Ook het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg is gezien de specifieke hulpverlening redelijk bekend bij jongeren (22%). Dit kan veel minder gezegd worden van het CAW en de Kinderrechtswinkel. Slechts een klein aantal jongeren kent deze hulpverlening. Het CAW richt zich uiteraard niet enkel op jongeren. Maar in sommige plaatsen zijn CAW en JAC toch meer op elkaar afgestemd. De Kinderrechtswinkel heeft weinig naambekendheid weten af te dwingen.

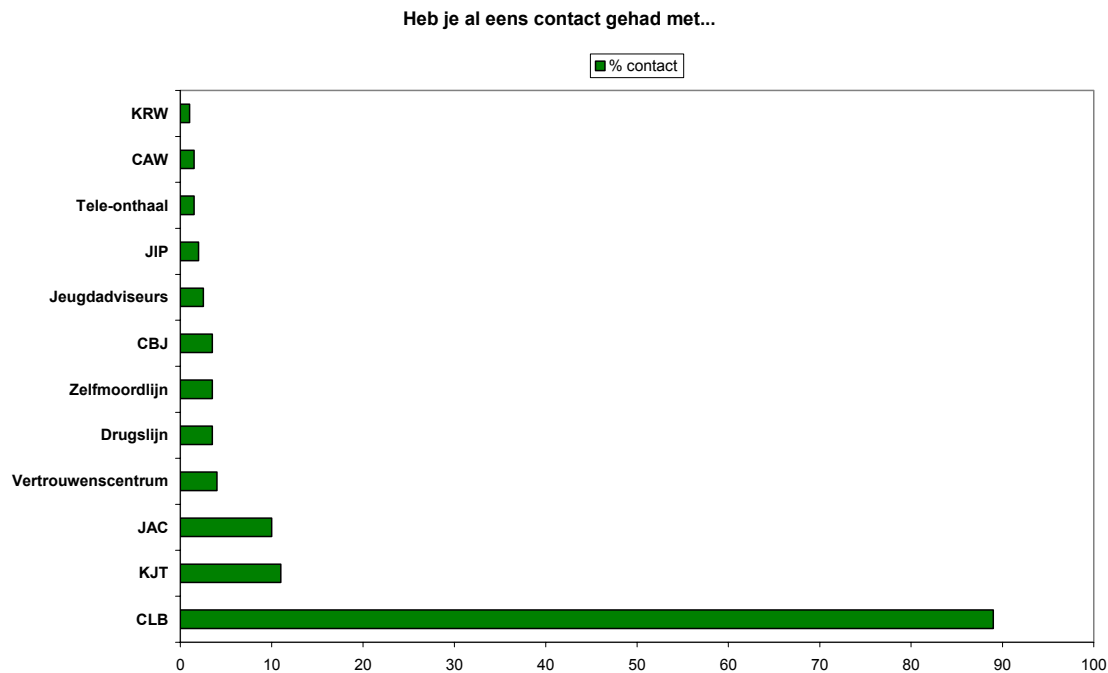
Is er een verband tussen ervaring en de kennis van allerlei hulpdiensten? Dit lijkt zo te zijn. De jongeren die ervaring hebben met jeughulp hebben in ver-

gelijking tot de andere jongeren bijna steeds meer weet van een bepaalde hulporganisatie. Op uitzondering van de Drugslijn, Zelfmoordlijn, en KJT. Niet toevallig (laagdrempelige) hulplijnen voor jongeren die zelf op zoek gaan naar hulp. Zij kennen deze organisaties dan ook iets beter.

Anderzijds geeft Tabel 6 aan dat het niet zo is dat degene die geen ervaring hebben met hulpverlening de dienstverlening niet zouden kennen. Het CLB, KJT, de Drugslijn en de Zelfmoordlijn zijn bij een overgrote groep jongeren gekend. Wel is het zo dat de jongeren die geen hulp zoeken, vooral omdat ze geen problemen hebben bijna alle organisaties significant minder goed kennen. Zij die geen hulp zoeken kennen de organisaties grosso modo toch iets beter dan degene die beweren geen problemen te hebben. Dit doet vermoeden dat jongeren die geen hulp zoeken, zich misschien wel informeren over bepaalde organisaties, maar niet de stap (durven te) zetten om hulp te vragen.

#### 4.2. Jongeren met ervaring met jeugdhulp: mate van contact

Figuur 1: contactname door jongeren met ervaring jeugdhulp (N= 799).



Enkel de 799 jongeren die contact hebben gehad met de diensten uit de professionele jeugdhulp, hebben we verder bevraagd naar welke diensten zij effectief gecontacteerd hebben. Daarnaast werd aan degene die er effectief contact mee hebben gehad, gevraagd of ze tevreden waren over de geboden dienstverlening.

Zoals Figuur 1 aangeeft, is het CLB (89%) veruit het meest geconsulteerd door deze jongeren. Veralgemeend naar de totale steekproef betekent dit dat het CLB door 28,5% van alle jongeren bezocht werd. Daarna volgen met een 10 % de Kinder- en Jongerentelefoon en het Jongeren Advies Centrum (of 3% van alle jongeren uit de steekproef). De andere organisaties zijn door

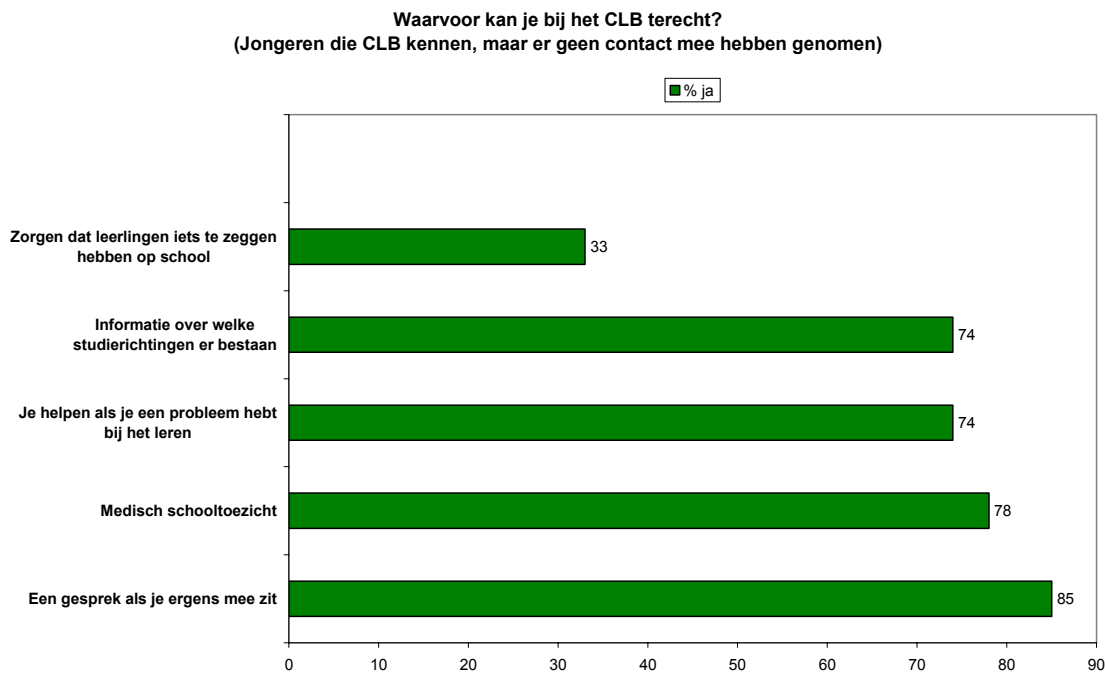
minder dan 5% van deze jongeren geconsulteerd (of 1,5% van alle jongeren uit de steekproef).

#### 4.3. Bekendheid en ervaring met CLB

De overgrote meerderheid van de jongeren die ervaring hebben met een CLB vindt ook dat ze geholpen werden door het CLB (62%). 20 % geeft echter aan dat ze niet naar behoren zijn geholpen. De overigen zijn doorverwezen.

Van de andere jongeren die het CLB enkel kennen (71,5%), en beweren er geen contact mee te hebben opgenomen; weet het merendeel het CLB toch wel zijn (71%). Met andere woorden ook deze jongeren zouden het CLB kunnen consulteren, indien ze met een probleem geconfronteerd worden waarvan ze denken dat het CLB hun hierbij kan helpen. Vraag is alleen hoe zij het CLB definiëren? Dit geeft Figuur 2 aan.

Figuur 2: kennis van taken door jongeren die nog geen contact hadden met CLB (N= 1703).



In tegenstelling tot de kinderen (zie Deel 1) is het Medisch Schooltoezicht in de perceptie van jongeren niet enkel de kerntaak van het CLB. De overgrote meerderheid weet dat men daar terecht kan voor een gesprek als je ergens mee zit (85%). Uiteraard ook voor typische schoolgerelateerde (studie-)problemen. Enkel voor het bekomen van meer inspraak op school zijn de meeste jongeren ervan overtuigd dat je daarvoor niet bij het CLB terecht kan.

Kortom over het CLB kan men besluiten dat de meeste jongeren het CLB wel kennen maar er weinig tot geen ervaring mee hebben gehad. Tenzij wellicht via formele momenten zoals een geneeskundig onderzoek of een studietest, waar ze het ook mee associëren. Vandaar wellicht ook dat de overgrote meerderheid wel weet heeft van het bestaan van deze dienstverlening en het zelf weet zijn, voor het geval ze het willen consulteren. Het CLB en de

school bezorgen hen die informatie. De overgrote meerderheid weet ook dat ze daar terecht kunnen als ze een probleem hebben. Ook voor niet studiegerelateerde problemen.

Toch heeft maar iets minder dan een derde van alle jongeren effectief de stap naar het CLB gezet. Iets meer dan de helft daarvan is tevreden over de dienstverlening. 20% vindt evenwel niet dat ze geholpen zijn.

#### **4.4. Bekendheid en ervaring met het JAC, CAW of JIP**

Het JAC is al veel minder bekend bij de jongeren. Ondanks het feit dat 39 % van alle jongeren al eens gehoord heeft over een JAC, weet slechts de helft daarvan (19% van alle jongeren) een JAC in zijn omgeving liggen en weet ook waarvoor deze dienstverlening staat.

De weinigen die effectief contact hebben opgenomen (81 jongeren of 3 % van de totale steekproef) zijn voor een overgrote deel wel tevreden over de dienstverlening. 18% van die 81 jongeren vindt evenwel niet dat ze geholpen zijn.

Voor het Jongeren Informatie Punt en het CAW is de bekendheid nog lager. 6% van de totale steekproef weet een JIP zijn en wat het doet, 3% kent de werking van een CAW. Jongeren kennen deze organisaties voornamelijk via hun school en in mindere mate via allerlei mediakanalen.

#### **4.5. Bekendheid en ervaring met KJT**

Ondanks het feit dat de Kinder- en Jongerentelefoon bij een overgrote meerderheid van de jongeren (87%) een belletje doet rinkelen, heeft slechts een kleine minderheid van de totale steekproef (3%) effectief gebeld met deze dienst. Iets meer dan de helft van deze 87 jongeren heeft daar een tevreden gevoel over. Dertig jongeren (35%) is echter ontevreden en blijft met vragen zitten.

#### **4.6. Bekendheid en ervaring met Vertrouwenscentrum Kindermishandeling en andere jeugdhulp**

Slechts 31 jongeren hebben contact opgenomen met een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling. 14 jongeren (45%) voelt zich daar niet geholpen. Vijf jongeren zijn doorverwezen en slechts 12 (38%) zijn tevreden met de geboden hulp.

Ook bij de weinige jongeren die effectief contact hebben opgenomen met andere diensten (26 jongeren met Tele-Onthaal, 54 jongeren met de Drugslijn, 57 jongeren met de Zelfmoordlijn, 46 jongeren met het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg) voelt de grote meerderheid (60-70%) zich niet geholpen.

# 5 Jongeren die ervaring hebben met Jeugdhulp

Nadat de kennis en de ervaringen met de verschillende diensten werd bevestigd aan alle jongeren, werden aan de 799 jongeren die effectief ervaring hebben met jeugdhulp, een aantal bijkomende vragen gesteld hoe zij tot die hulpverlening gekomen zijn.

In tegenstelling tot de jongeren die geen ervaring hebben met jeugdhulp konden zij antwoorden vanuit het concreet ervaren probleem waarvoor zij in contact kwamen met een jeugdhulpdienst. Hierbij gaat het specifiek over enkele feitelijke vragen: hebben ze die stap naar jeugdhulp zelf gemaakt, of met behulp van anderen? En waarom net naar die ene hulpdienst? Vragen ook over de twijfels en onzekerheden die met die stap gepaard gaan. Wat dachten ze zelf over 'jeugdhulp' en wat waren hun verwachtingen van 'hulp krijgen'?

## 5.1. Contactname

*Tabel 7: Heb je vóór je in contact kwam met de jeugdhulpdienst(en) eerst hulp gezocht of gekregen bij mensen uit je dagelijkse omgeving?(N= 799)*

	Totaal
Nee, ik had daar geen behoefte aan	40,8%
Nee, ik kon bij niemand terecht	6,3%
Ja, iemand heeft me aangesproken om me te helpen	24,9%
Ja, ik heb die hulp zelf gezocht	27,9%

De grootste groep (40%) heeft geen behoefte om eerst zijn omgeving te raadplegen (zie Tabel 7). 28% heeft zelf hulp gezocht en 6% kon bij niemand terecht. Samen maakt dit dat de grootste groep van deze jongeren zelf op zoek is gegaan naar professionele hulp. Slechts een kwart van de jongeren hebben dus eerst vooraf hun vrienden (75%), hun ouders (51%), familie (27%), hun leerkracht (24,5%), of iemand anders (15%) geconsulteerd. Dit hebben ze vooral gedaan omdat ze het gevoel kregen dat het probleem te ernstig werd om het zelf op te lossen.

*Tabel 8: Heb je eerst informatie gezocht over het probleem?(N= 799)*

	Totaal
Ja	16,1%
Nee	57,9%
Dat weet ik niet meer	26,0%

Een kleine meerderheid (58%) zegt geen informatie gezocht te hebben vooraf (zie Tabel 8). Een kwart weet het niet meer precies. Van de kleine minderheid die dat echter wel gedaan heeft (16%), heeft de overgrote meerderheid (81%) de informatie gevonden. Het internet is daarbij veruit het beste medium, maar ook mensen uit hun omgeving zijn voor ongeveer de helft van deze jongeren een bron voor informatie.

Tabel 9: Op een gegeven moment besef je dat je met een probleem zit. Heb je dan meteen contact opgenomen met een professionele hulpverlener? (N= 799)

	Totaal
Ja	7,9%
Nee	79,4%
Dat weet ik niet meer	12,8%

Nadat jongeren inzicht hebben gekregen dat ze wel degelijk een probleem hebben, is slechts een klein aantal (8%) direct bereid contact op te nemen met de gevonden hulpverlening. 80% blijft met twijfels zitten en neemt niet direct contact op. Waar liggen dan de drempels voor deze jongeren?

Tabel 10: Drempels om direct naar hulpverlening te stappen (N= 634)

	Totaal
Een andere reden	36,6%
Ik vond het probleem nog niet ernstig genoeg	25,3%
Ik had het lastig met het idee dat ik hulp van anderen nodig had	14,0%
Ik wist nog niet waarheen	9,2%
Ik durfde lange tijd niet	11,0%
Ik wist wel waarheen, maar wist niet juist hoe ik er contact mee moest opnemen	3,8%

Tabel 10 geeft aan dat deze drempels vooral op persoonlijk vlak liggen. Ze twijfelen er aan of hun probleem wel ernstig genoeg is (25%), ze durfden lange tijd niet (11%) of ze vinden het lastig om hulp te vragen (14%). De onbekendheid en de schuchterheid om contact op te nemen met de dienstverlener zijn voor de meesten niet zo een probleem. Wat de grootste groep (36,5%) bedoelt met 'andere redenen', hebben we niet verder proberen te achterhalen.

Tabel 11: Hoe ben je in contact gekomen met de jeugdhulpdienst(en)? (N= 799)

	Totaal
Dankzij iemand anders die me daarbij heeft aangemoedigd	42,7%
Ik ben doorverwezen	39,1%
Ik heb er zelf contact mee opgenomen	18,1%

Maar uiteindelijk heeft toch ongeveer een vijfde van de jongeren (18%) zelf de stap naar de hulpdienst gezet (zie Tabel 11). De grootste groep heeft wel een duwtje in de rug nodig van mensen uit hun omgeving (41,5%). Ze worden vooral aangemoedigd door hun ouders, door hun vrienden of door een aan school gerelateerde persoon. De rest wordt doorverwezen door professionals (39%).

Jongeren zoeken een specifieke hulpverlening uiteraard omdat deze naar hun aanvoelen het beste past bij hun probleem (28%) (zie Tabel 12). Maar ook omdat het hen is aangeraden door anderen (25%) en omdat ze er anoniem terecht kunnen (24%). Het feit dat er een brede dienstverlening aangeboden wordt, werkt voor een vijfde (21%) van de ondervraagde jongeren ook sterk drempelverlagend.

Tabel 12: *Waarom heb je juist contact opgenomen met deze jeugdhulpdienst(en)? (N= 799)*

	Totaal
Een andere reden	35,6%
Het paste het best bij mijn probleem	27,8%
Het was me aangeraden door anderen	24,8%
Je kan er anoniem terecht	23,9%
Je kan er voor elk soort probleem terecht	21,2%
Ik kon ze contacteren op het moment dat voor mij het best paste	14,3%
Ik vond het belangrijk dat het specifiek voor jongeren bedoeld was	13,3%
Het was het enige dat ik kende	7,5%
Ik kende al mensen die er werkten	3,6%

## 5.2. Verwachtingen naar de hulpverlening

Tabel 13: *Toen je naar de jeugdhulpdienst(en) stapte, wat verwachtte je toen van 'hulp krijgen'? (N= 799)*

	Totaal
Ik wist niet goed of ze mij zouden kunnen helpen	52,9%
Ik geloofde niet echt dat ze me zouden kunnen helpen	27,7%
Toen ik de stap naar jeugdhulp zette had ik het vertrouwen dat zij mij zouden kunnen helpen waar niemand anders dat nog kon	19,4%

Als jongeren de stap naar de hulpverlening zetten, zitten ze nog met zeer veel vragen. Zoals Tabel 13 aangeeft, zit vier vijfde van deze jongeren met vragen of twijfels. 53% had er nauwelijks een idee van of de gekozen hulpverleningsinstantie hen wel zou kunnen helpen. En 28% geloofde zelfs niet echt dat hun probleem opgelost kon geraken. Het vertrouwen is dus niet erg hoog te noemen. Slechts één vijfde van de jongeren die aanklopte bij een hulporganisatie heeft er alle vertrouwen in dat ze op een degelijke manier geholpen zouden worden.

Deze vragen, twijfels en gebrek aan vertrouwen is uiteraard ook sterk afhankelijk van wat er van deze hulpverlening verwacht wordt. Tabel 14 geeft aan wat deze verwachtingen zijn.

Tabel 14: *Wat zocht je nu echt vooral in de hulpverlening? (N= 799)*

	Totaal
Advies krijgen over het probleem	21,7%
Informatie krijgen	21,3%
Nog iets anders	21,1%
Over het probleem praten en mijn hart luchten	19,8%
Echt een concrete oplossing aangereikt krijgen	10,0%
Ook eens de mening van iemand anders horen	6,1%

Jongeren verwachten vooral advies (21%) en informatie (21%) te krijgen over hun probleem. En om eens over hun probleem te kunnen praten (20%), veeleer dan echt een concrete oplossing te krijgen. 10% van deze jongeren verwacht dit wel.



### 5.3. Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de hulpverlening

Tabel 15: Als je nog even terugdenkt aan jouw contact met de jeugdhulp, vind je dan dat de jeugdhulpdienst op het goede moment open is? (N= 799)

	Totaal
Ja	37,2%
Nee	16,9%
Dat weet ik niet meer	45,9%

Tabel 16: Als je naar een jeugdhulpdienst wil gaan, geraak je daar dan makkelijk ter plekke? (N= 799)

	Totaal
Dat is geen probleem	38,9%
Dat is niet zo makkelijk	20,8%
Dat weet ik niet	40,3%

Waren de hulpdiensten beschikbaar toen de jongeren uiteindelijk de stap naar de hulpverlening zette? Volgens Tabel 15 was de dienst niet voor iedereen op het geschikte moment open. 17% vond immers van niet, 46% weet het niet meer zo precies. Voor 21% was de jeugdhulpdienst ook niet zo gemakkelijk bereikbaar (zie Tabel 16).

## 6 Jongeren die geen ervaring hebben met Jeugdhulp

Vragen opstellen voor jongeren die geen ervaring hebben met Jeugdhulp is niet zo gemakkelijk. Het gaat over de grootste groep (68% van de steekproef). Zoals hierboven reeds gesteld kan deze groep jongeren onderverdeeld worden in 3 groepen. Zij die geen problemen ervaren (27% van de steekproef), zij die hulp zoeken in hun omgeving of buiten de specifieke jeugdhulp (29% van de steekproef) en zij die met hun problemen blijven zitten (11% van de steekproef).

Er werd bij het opstellen van de vragenlijst dan ook gekozen om eenzelfde structuur aan te bieden. Dit om een zekere vergelijkbaarheid met die van de jongeren met ervaring te behouden. Probleem blijft wel dat het moeilijk is om vragen over de toegankelijkheid van jeugdhulp te stellen aan jongeren die helemaal geen ervaring met jeugdhulp hebben. Er moest met andere woorden vermeden worden dat een groot deel van de respondenten zonder eigen ervaring met jeugdhulpverlening bij veel vragen de reactie zouden hebben: "dat is te zien, dat hangt ervan af". Voor het ene probleem voel je wel schaamte, voor het andere niet. Het ene probleem houdt je liever verborgen voor je ouders, het andere zal je hen makkelijker vertellen.

Vandaar dat bij het opstellen van de vragenlijst de onderzoekers vertrokken vanuit de idee om de jongeren zonder ervaring de vragenlijst te laten invullen vanuit een probleem dat zij herkenbaar vonden. Dus vanuit een situatie waarbij zij zich iets kunnen voorstellen. De onderzoekers selecteerden een viertal 'denkbare' problemen waaruit deze jongeren zelf konden kiezen. Een 'psychologisch' probleem ("Ik zit erg in de knoop met mezelf, en snijd in mijn arm"), een probleem dat relatief weinig schaamte oproept ("Ik word gepest, het is echt erg aan het worden"), een verslavingsprobleem ("Ik ben verslaafd aan drugs en wil er van af"), en een relationeel probleem ("Er zijn thuis zware problemen"). Zo wilden de onderzoekers de bevraging relevant houden. Uit de focusgesprekken bleken jongeren zonder ervaring met jeugdhulp de formele jeugdhulp vaak alleen relevant te vinden of als een realistische optie te beschouwen indien het probleem echt groot genoeg was.

In de testfase voor de afname van de enquête bleek echter dat deze opties die vooraf gekozen dienden te worden voor verschillende jongeren als bedreigend overkwamen. Ze konden ook vaak geen keuze maken uit de vier situaties omdat ze zich daar absoluut niks konden bij voorstellen. Op basis van deze bevinding, en ook omdat er enorm veel kostbare invultijd dreigde verloren te gaan, werden de situaties enkel als voorbeeld meegegeven zonder dat er een keuze diende gemaakt te worden. Stel dat je een probleem zou hebben (bijvoorbeeld één van deze vier,...) wat zou jij dan doen...Dit in plaats van: kies eerst één van de vier probleemopties alvorens de verdere vragen in te vullen.

Er wordt de jongeren gevraagd naar wie het denkbaar is dat ze zouden stappen als ze met dat probleem zouden zitten. Hierbij kan gekozen worden uit een hele lijst van mogelijke 'hulpaanbieders', zowel uit de vertrouwde omgeving als uit de meer formele (jeugd)hulpverlening. Net als bij jongeren met ervaring in de jeugdhulp wordt nagegaan welke drempels reeds bestaan om over hun probleem te vertellen aan mensen uit hun directe omgeving. Daarna gaat het over de stap naar de jeugdhulp en de twijfels en onzekerheden die met die stap gepaard gaan.

### **6.1. Waarom blijven een deel van de jongeren met hun problemen zitten?**

Vooreerst gaan we na welke redenen de 11% van alle jongeren aanhalen om met hun problemen te blijven zitten, het aan niemand te vertellen of bij niemand uit hun omgeving hulp te zoeken?

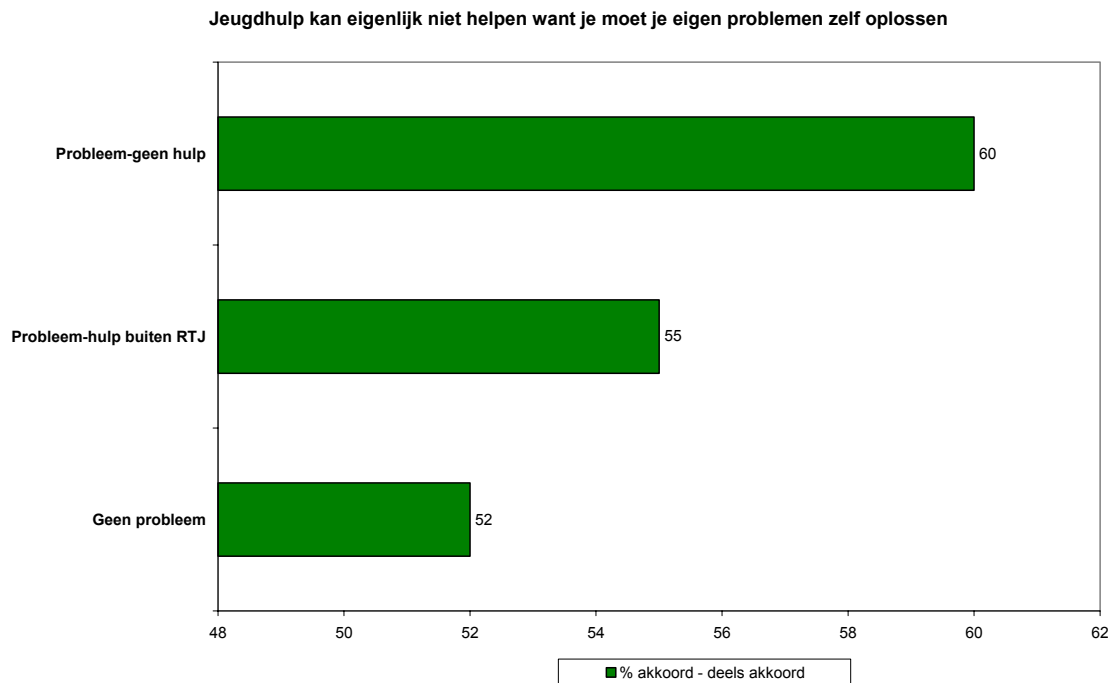
Deze jongeren vinden vooral dat ze hun problemen zelf moeten kunnen oplossen (27%) (zie Tabel 17). Meer problematisch is dat één vijfde van deze groep met hun problemen blijft zitten omdat ze het aan niemand durven vertellen en omdat ze de ernst van hun probleem niet goed kunnen inschatten. Ze durven het niet te vertellen omdat ze bang zijn dat iedereen het dan te weten komt of omdat zich dan een hopeloos geval zouden voelen. Uit schrik daarvoor, houden ze het voor zichzelf. Acht procent van deze jongeren weet niet waar ze met hun problemen terecht kunnen.

Tabel 17: *Waarom heb je het aan niemand verteld of ben je niet naar die jeugdhulp gestapt? (N=276)*

	Totaal
Ik vond dat ik het probleem zelf moest aankunnen	27%
Ik durfde het niet vertellen	22%
Ik vond het probleem niet ernstig genoeg	20%
Andere reden	20%
Ik wist niet bij wie ik terecht kon met mijn probleem	8%
Ik was alleen geweest als iemand me ertoe verplicht had	2%

Dat deze groep in eerste instantie vindt dat ze hun problemen zelf moeten kunnen oplossen en/of er niets over willen vertellen, blijkt ook uit Figuur 3 waar de vergelijking wordt weergegeven met de twee andere groepen die geen ervaring hebben met jeugdhulp. Met de uitspraak 'Jeugdhulp kan eigenlijk niet helpen want je moet je eigen problemen zelf oplossen' is de groep jongeren die met zijn problemen blijft zitten significant meer akkoord.

Figuur 3: % akkoord- deels akkoord naar gebrek aan ervaring met jeugdhulp (N= 1677)



## 6.2. Potentiële hulpverleners

Los van het feit of deze jongeren met hun probleem blijven zitten, werd de vraag gesteld naar wie het desondanks denkbaar is dat al deze jongeren die geen ervaring hebben met jeugdhulp stappen om over een probleem te vertellen?

Tabel 18 geeft een overzicht. Al deze jongeren zouden vooral ten rade gaan bij de personen die ze het meest zien en vertrouwen: hun vrienden (79%), hun ouders (68%) en in mindere mate andere familieleden (47%).

Tabel 18: Naar wie is het denkbaar dat je zou stappen om over het probleem te vertellen? (N=1677)

	Probleem Hulp buiten JH	Geen problemen	Probleem geen hulp	Totaal
Vrienden	87,5%	72,5%	70,1%	78,6%
Ouders	70,9%	70,9%	52,3%	67,8%
Andere familieleden (broer, zus, grootouders,...)	50,9%	45,8%	38,5%	46,8%
Vertrouwensleerkracht	26,3%	20,9%	18,5%	22,8%
Kinder- en Jongerentelefoon	20,7%	18,2%	14,4%	18,6%
Een (andere) leerkracht	18,1%	14,7%	8,3%	15,1%
Huisarts	15,8%	11,6%	10,4%	13,2%
Vertrouwenscentrum	13,1%	12,4%	13,4%	12,9%
Psycholoog	13,8%	9,1%	10,7%	11,4%
JAC (Jongeren Advies Centrum)	11,6%	8,2%	7,0%	9,5%
Politie	8,9%	8,2%	6,9%	8,3%
Drugslijn	6,0%	8,4%	4,8%	6,7%
De Zelfmoordlijn	4,2%	6,9%	8,8%	6,1%
Child Focus	4,6%	6,7%	4,5%	5,4%
JIP (Jongeren Informatie Punt)	3,1%	3,6%	2,3%	3,2%
Tele-Onthaal	2,7%	2,8%	3,7%	2,9%
Kinderrechtswinkel	1,5%	3,5%	1,4%	2,3%
Comité Bijzondere Jeugdzorg	2,4%	2,0%	1,6%	2,1%
CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk)	1,4%	1,6%	2,1%	1,6%
Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg	1,2%	2,1%	1,7%	1,6%
Niemand	0,9%	4,9%	11,2%	4,2%
Totaal	725	676	276	1677

Maar ook in Tabel 18 wordt nogmaals bevestigd dat de groep jongeren die nergens terecht kan ook deze groep 'relevante andere' opvallend minder aankruisen als potentiële hulpverleners. 11% van deze groep vindt zelfs dat ze bij niemand terecht kunnen. Dit in tegenstelling tot de groep die wel hulp zocht buiten de jeugdhulp. Zij kunnen het zich nauwelijks voorstellen dat ze bij niemand terecht kunnen.

Naast ouders, vrienden en familie valt er een tweede groep potentiële hulpverleners te onderscheiden. Een groep van personen die we onder de noemer 'professionele vertrouwenspersonen' zouden kunnen posteren: (vertrouwens-)leerkrachten (23%), huisartsen, en psychologen.

Maar ook de Kinder- en Jongerentelefoon heeft een opvallend lage drempel; zeker ten aanzien van de andere hulplijnen. Tot slot zou men de groep van de meer professionele jeugdhulpverlening kunnen onderscheiden. Waarmee

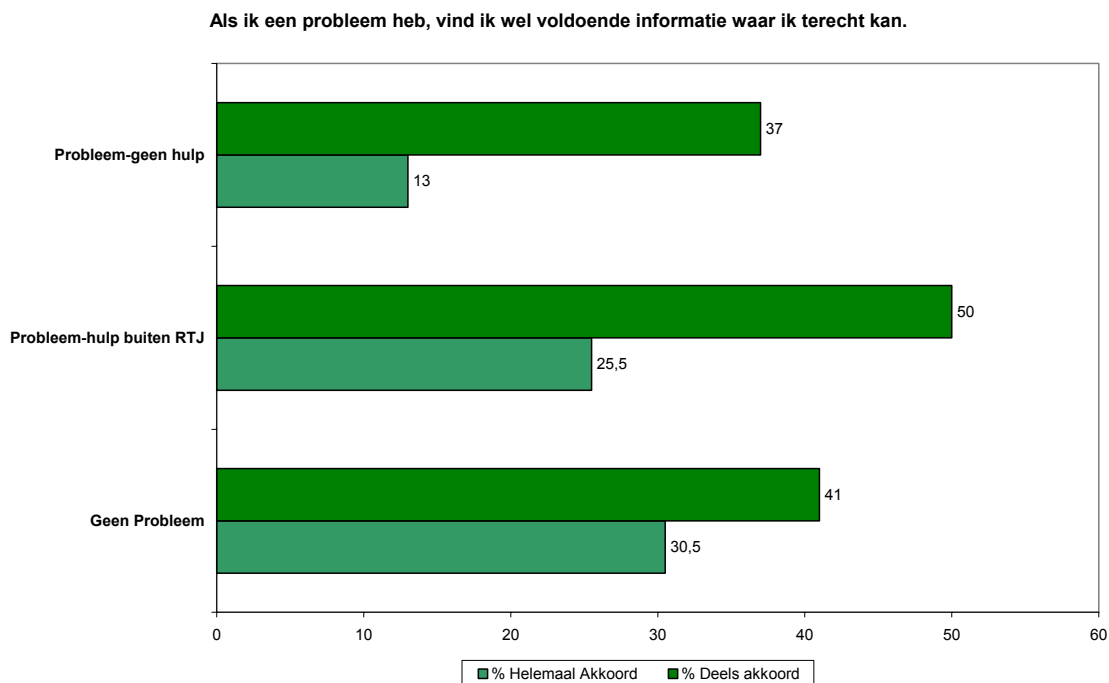
aangegeven wordt dat de drempel voor de meeste van deze hulporganisaties vrij hoog ligt!

### 6.3. Zoeken van informatie waar jongeren terecht kunnen

Zouden deze jongeren bereid zijn om informatie te zoeken waar ze terecht kunnen als ze met een probleem geconfronteerd zouden worden? Iets meer dan de helft (56%) zou dit doen. Zij die hulp zoeken in hun omgeving of buiten de jeugdhulp het meest (61%) en zij die met hun problemen blijven zitten het minst (46%). Deze laatste groep roept dus niet alleen minder hulp in vanuit hun omgeving, ze blijven dus ook meer bij de pakken zitten. Jongeren die actief hulp zoeken buiten de jeugdhulp verkrijgen dan ook opvallend meer informatie via mensen uit hun omgeving (56%). Dit in tegenstelling tot de jongeren die zeggen met hun problemen te blijven zitten: slechts een kwart (26%) van hen wordt door mensen uit hun omgeving op weg geholpen (Waarmee anderzijds toch een kwart van deze jongeren toegeeft hulp te ontvangen van mensen uit hun omgeving).

Waarin de groepen niet verschillen, ook niet de groep jongeren die geen problemen hebben, is dat ze allemaal hoofdzakelijk informatie opzoeken via het internet (86%). Dit is niet onbelangrijk, om toch de groep jongeren die moeilijk hulp zoekt in zijn omgeving te bereiken. Dit kan ook via andere media-kanalen. Ook hierin verschillen de onderscheiden groepen niet. Ongeveer een derde van al deze jongeren (34%) zoekt informatie via boeken, folders en tijdschriften.

Figuur 45: Het vinden van informatie naar ervaring (N = 1677)



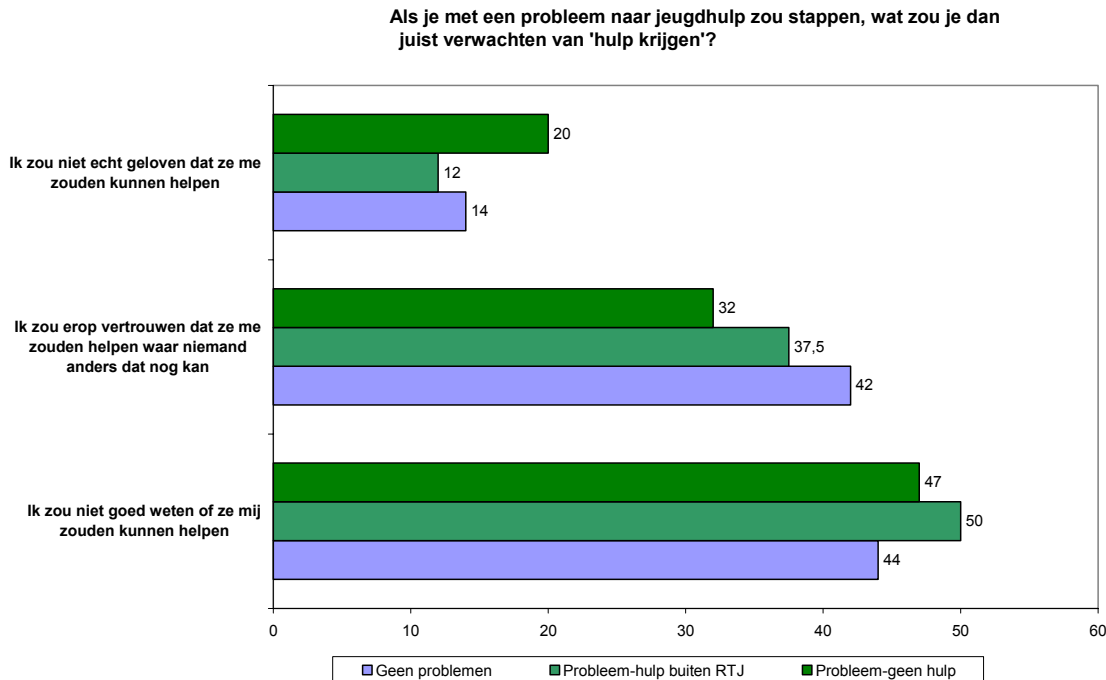
Vraag is dan ook of deze jongeren voldoende informatie vinden. De jongeren die geen problemen hebben, hebben er alvast alle vertrouwen in. In Figuur 4 ziet men dat 30,5% ervan overtuigd is dat ze informatie zullen vinden als ze met een probleem zouden geconfronteerd worden. De jongeren die reeds hulp

hebben gezocht buiten de jeugdhulp zijn er iets minder resoluut in. Een kwart van hen is er wel van overtuigd (25,5% helemaal akkoord) maar de grootste groep is maar deels akkoord (50%). Dit kan een indicatie zijn dat de zoektocht naar informatie toch niet zo vanzelfsprekend is.

Jongeren die met hun problemen blijven zitten, vinden de zoektocht naar hulp het minst evident.

#### 6.4. Verwachtingen naar hulpverlening

Figuur 5: Verwachtingen van hulpverlening naar ervaring (n = 1677)



Welke verwachtingen hebben deze jongeren dan naar de formele jeugdhulpverlening? Gemiddeld genomen twijfelt ongeveer de helft van al deze jongeren of deze hulpverlening hen echt wel kunnen helpen (47%). 38,5% heeft er toch vertrouwen in en 14% gelooft er niet in.

Figuur 5 toont aan dat bij deze sceptici niet toevallig meer jongeren zitten die met hun problemen blijven zitten. En het minst jongeren die reeds hulp hebben gezocht, zij het buiten de formele hulpverlening. Met andere woorden, ervaring speelt een rol in het verwachtingspatroon. Misschien dat daarom ook de helft van de jongeren die reeds actief op zoek zijn gegaan naar oplossingen de grootste twijfelaars zijn. Wellicht heeft hun zoektocht buiten de formele hulpverlening aangetoond dat het vinden van de juiste hulp niet zo evident is.

Tabel 19 geeft de redenen waarvoor deze jongeren uiteindelijk toch voor hulpverlening zouden kiezen. Dit is in de eerste plaats om over het probleem te kunnen praten. Om het hart te kunnen luchten. Daarna volgen advies (26%) en informatie (16%) krijgen. Via Tabel 13 wisten we reeds dat jongeren die wel ervaring hebben met jeugdhulp het hart kunnen luchten iets minder belangrijk vinden. En dit net ten voordele van het verkrijgen van advies en

informatie. Maar los van ervaring, blijken weinig jongeren een concrete oplossing van hun probleem te verwachten. Slechts 10,5% zit met deze verwachting. Jongeren die geen hulp zoeken voor hun problemen, hebben wel iets andere verwachtingen. Ze verwachten minder advies en iets meer concrete oplossingen.

Tabel 19: Waarvoor zou je vooral naar de hulpverlening stappen? (N=1677)

	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Om over het probleem te praten en mijn hart te luchten	30,5%	24,4%	27,5%	27,6%
Om advies te krijgen over het probleem	26,8%	26,6%	21,4%	25,8%
Om informatie te krijgen	12,8%	20,6%	13,4%	16,1%
Om ook eens de mening van iemand anders te horen	13,7%	13,0%	14,9%	13,6%
Om echt een concrete oplossing aangereikt te krijgen	9,8%	10,9%	11,6%	10,6%
Nog een andere reden	6,4%	4,4%	11,2%	6,4%

Tabel 20: Wat zou je uiteindelijk concreet over de streep trekken om met een probleem naar professionele jeugdhulp te stappen? (N=1677)

	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Een probleem dat té erg wordt	50,2%	43,9%	40,2%	46,0%
Iemand die me overtuigt	18,2%	16,4%	22,8%	18,3%
Mijn eigen geweten	12,1%	17,2%	18,1%	15,2%
Iemand die me verplicht om te gaan	12,7%	11,3%	13,4%	12,2%
Informatie krijgen over waarheen je terecht kan	6,8%	11,3%	5,4%	8,4%

Deze jongeren die geen hulp zoeken moeten dan ook meer overtuigd worden om naar de jeugdhulpverlening te stappen (zie Tabel 20). Zij zullen in vergelijking tot de twee andere groepen pas hulp zoeken als ze worden overtuigd door iemand of omdat ze verplicht worden. En veel minder als ze zelf ervaren dat hun probleem te ernstig wordt, zoals vooral de jongeren doen die zelf in hun omgeving naar hulp gaan zoeken. Dit is nochtans de voorname reden waarom al deze jongeren uiteindelijk toch bereid zijn de stap naar de formele jeugdhulp te zetten.

# 7 Drempels voor alle jongeren

Zowel bij de jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp als voor degene die nog geen ervaring hebben gehad met jeugdhulp werd nagegaan welke drempels voor hen bestaan om over hun probleem te vertellen aan mensen uit hun omgeving. Wat zijn drempels om naar de professionele jeugdhulpverlening te stappen? Zo werd er voor degene die reeds ervaring hebben met deze hulpverlening gepolst of anonimiteit een belangrijk gegeven is. Maar ook bij degenen die geen ervaring hadden met jeugdhulp werd gevraagd of dit voor hen een drempel zou kunnen zijn. Op die manier kon dan ook vergeleken worden of er grote verschillen bestaan op basis van ervaring.

Uiteraard moeten de vragen voor de twee verschillende groepen anders gelezen worden. Voor de jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp is het van belang te weten hoe bijvoorbeeld mensen uit hun omgeving hebben gereageerd (*Ik was bang voor de reacties van mijn vrienden*). Terwijl bij de jongeren die geen ervaring hebben de vragen in de voorwaardelijke wijs werden gesteld (*Ik zou bang zijn voor de reacties van mijn vrienden*) om na te gaan welke factoren eerder als 'drempels of afknappers' dan wel als 'deuren of stimulanzen' worden ervaren. Om alle jongeren toch met elkaar te kunnen vergelijken werden de vragen neutraal in onderstaande tabellen aangeboden (*Ik ben bang voor de reactie van mijn vrienden*).

Op die manier wordt er verder nog een overzicht geboden over wat voor iemand de hulpverlener voor al deze jongeren moet zijn om uiteindelijk toch de stap naar jeugdhulp te zetten. En wat er belangrijk is in de aanpak van de hulpverleners, willen jongeren overtuigd worden. Verder zijn er nog vragen naar 'waar' en 'wanneer' hulpverlening beschikbaar moet zijn (bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpdiensten). Tot slot werd er ook gepolst wat de ideale en de minst ideale manier is om contact te leggen met de hulpverlening.

## 7.1. Drempels om een probleem te vertellen

Wat kunnen drempels zijn voor jongeren om een probleem te vertellen? Op basis van een principale componentenanalyse kunnen drie dimensies afgezonderd worden. Eerst en vooral is er de mindere band die jongeren hebben met hun ouders die er voor kan zorgen dat ze minder geneigd zijn hun problemen toe te vertrouwen. Verder kunnen ze ook schrik hebben van de reacties van zowel hun ouders als hun vrienden.

Vooreerst valt op als we Tabel 21 overschouwen dat ongeveer één vijfde tot een kwart van de jongeren aangeven grote drempels te ervaren ten overstaan van hun ouders of vrienden. Een kwart van de ondervraagden duidt aan dat het hen ervan weerhoudt iets aan hun ouders te vertellen omdat ze schrik hebben hen te kwetsen. Eén op vijf heeft schrik van de reactie van hun ouders of dat hun vrienden het zou doorvertellen. Een kleine groep vertelt weinig aan hun ouders omdat ze geen goede band hebben met hen.



Interessant hierbij zijn de verschillen tussen de verschillende groepen jongeren. Jongeren die met hun problemen blijven zitten, hebben het in het algemeen veel moeilijker om hun problemen te verwoorden. Ook hebben ze meer schrik van de reacties van zowel ouders als vrienden. Ze zijn ook meer geneigd hen niet lastig te vallen met hun problemen.

Jongeren die zelf op zoek gaan naar hulp buiten de jeugdhulp doen dit ook meer omdat de band met hun ouders minder goed is dan bij de andere jongeren. Hun ouders zijn iets minder beschikbaar, waardoor deze jongeren ook meer het gevoel hebben dat ze niet in hun problemen geïnteresseerd zijn.

Tabel 21: Redenen om niet zomaar over een probleem te vertellen aan mensen in je omgeving (% dit is een grote drempel voor mij) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Slechte band met ouders</i>					
Ik heb geen goede band met mijn ouders	13.8%	19.1%	15.0%	17.0%	16,0%
Mijn ouders interesseren zich daar niet voor	11.7%	18.6%	14.1%	13.2%	14,5%
Mijn ouders zijn niet beschikbaar (ze zijn niet thuis, hebben geen tijd)	9.1%	12.6%	9.9%	9.2%	10,4%
<i>Bang reactie ouders</i>					
Ik wil mijn ouders niet kwetsen	24.3%	28.7%	20.0%	29.0%	24,9%
Ik ben bang voor de reactie van mijn ouders	22.7%	23.3%	13.9%	27.9%	21,1%
Ik voel me schuldig tegenover mijn ouders	15.4%	17.1%	11.4%	14.6%	14,7%
Ik wil mijn ouders daar niet mee lastigvallen	13.3%	7.6%	8.5%	14.9%	10,6%
<i>Bang reacties vrienden</i>					
Ik ben bang dat mijn vrienden het zouden doorvertellen	19.6%	21.5%	19.5%	29.1%	21,2%
Het is in het algemeen moeilijk voor mij om het probleem te kunnen verwoorden	16.8%	14.2%	13.7%	30.7%	16,7%
Ik ben bang voor de reactie van mijn vrienden	16.4%	16.6%	11.9%	20.2%	15,7%
Het is een probleem waar ik met mijn vrienden niet over kan praten	14.0%	18.2%	13.6%	18.3%	15,6%
Ik wil mijn vrienden daarmee niet lastigvallen	11.9%	8.6%	7.0%	10.9%	9,5%

Jongeren die geen noemenswaardige problemen ervaren, hebben het minst weerstanden om eventuele problemen aan hun ouders of vrienden te vertellen. Zij zitten dus duidelijk goed in hun vel en hebben een goede band met hun omgeving.

Jongeren die wel ervaring hebben met jeugdhulp, hebben wel een degelijke band met hun omgeving, maar willen ze die personen minder met hun problemen lastig vallen.

Meisjes hebben meer schrik van hun omgeving om zomaar hun probleem te vertellen. Ook jongere kinderen hebben het moeilijker om hun problemen te verwoorden tegenover ouders of vrienden. Belgische kinderen en kinderen met een handicap hechten ook meer belang aan de reactie van hun vrienden. Jongeren uit het Bso hebben dan weer minder problemen met reacties van hun vrienden.

Tabel 22: Wat is een drempel om naar professionele jeugdhulp te stappen?  
(% dit is een grote drempel voor mij) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Bij een onbekende voel ik me niet op mijn gemak	22.3%	27.5%	23.0%	29.1%	24,8%
Ik ben bang dat de hulpverlener stappen zal ondernemen die ik niet wil	21.7%	27.4%	17.4%	32.7%	23,4%
Ik ben bang dat anderen te weten komen dat ik met een probleem zit	20.3%	19.6%	13.3%	28.3%	19,1%
Ik weet helemaal niet wat voor iemand die hulpverlener is	17.3%	21.0%	17.2%	22.6%	19,0%
Ik ben bang dat anderen te weten komen dat ik hulp krijg voor een probleem	16.5%	16.7%	12.1%	26.3%	16,5%
Ik heb schrik om dicht te klappen of om het anders te verwoorden dan ik bedoelde	17.7%	16.2%	9.9%	21.7%	15,6%
Het is lastig omdat het zo'n nadrukkelijk 'hulpverleningsmoment' is: het is een gespreks situatie die echt alleen daarover gaat	14.5%	11.4%	7.8%	16.5%	12,0%

Een gelijkaardig algemeen beeld krijgen we als we dezelfde vragen stellen om naar professionele hulp te stappen. Een kwart van alle jongeren (25%) vindt het niet evident om zomaar op een onbekende af te stappen. Ook al omdat ze schrik hebben dat die stappen gaat ondernemen die ze niet willen. Eén op vijf (19%) ziet de professionele hulp niet zitten omdat ze schrik hebben dat anderen hun problemen zouden te weten komen.

Dit zijn zeker de grootste drempels voor die jongeren die geen hulp zoeken. Ze hebben er het moeilijkst mee dat anderen te weten zouden komen dat ze een probleem hebben. Daarnaast blijkt ook hier weer dat zij het moeilijker hebben om hun probleem te verwoorden of te vertellen aan derden. Dit laatste geldt in mindere mate ook voor die jongeren die zelf hulp buiten de jeugdhulp hebben gezocht. De onbekendheid van de hulpverlener weerhoudt hen er meer van om professionele hulp op te zoeken. De jongeren die wel ervaring hebben met jeugdhulp, vinden dit minder een probleem. Jongeren die geen problemen signaleren, hebben wel wat schrik voor het onbekende, maar hebben duidelijker minder schrik om hun eventuele problemen met vreemden te bespreken.

Meisjes ervaren meer drempels om naar de professionele jeugdhulp te stappen, alsook de jongste groep van 12 -13 jaar. Belgische jongeren ervaren ook meer drempels.

Tabel 23: Duid aan welke stelling je het meest passend vindt i.v.m. anonimiteit: (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Dat ik anoniem blijf vind ik veilig	45,1%	47,3%	50,6%	60,9%	49,0%
Dat ik echt anoniem kan blijven, geloof ik niet	25,4%	31,6%	26,8%	22,1%	27,2%
Anoniem blijven of niet: dat vind ik niet zo belangrijk	29,5%	21,1%	22,6%	17,0%	23,8%

Dit alles wordt bevestigd als er vragen gesteld worden rond het belang van anonimiteit. Bijna de helft van de jongeren (49%) vindt dit belangrijk omwille van de veiligheid. Een kwart van de jongeren (27%) stelt zich vragen bij deze anonimiteit en het andere kwart (24%) heeft daar geen problemen mee. Jongeren die geen hulp zoeken vinden deze anonimiteit het belangrijkste. In mindere mate ook de jongeren die geen problemen ervaren. De jongeren die wel op zoek zijn gegaan naar hulp relativeren dit meer. Vooral de jongeren die contact hebben gehad met organisaties uit de jeugdhulp vinden dit het minst belangrijk.

### 7.2. Hoe denken jongeren over jeugdhulp in het algemeen

Hoe denken jongeren over jeugdhulp? Er worden twee dimensies onderscheiden. Iets meer dan de helft denkt niet raar te worden bekeken als ze aan zouden kloppen. 42,5% veronderstelt dat 'jeugdhulp' hen wel zal begrijpen. 35% vindt de hulpverlening deskundig. Een minderheid heeft een negatiever

beeld over jeugdhulp. Het is er enkel voor zware gevallen (25%), het is onpersoonlijk (16%) en ze doen ongepast cool (11%).

Tabel 24: Hoe denk je over jeugdhulp?(% ik denk dat ook) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Positief beeld</i>					
Hulpverleners komen alle dagen met jongeren en hun problemen in contact, dus zullen ze mij niet raar bekijken	45.6%	60.1%	60.5%	50.0%	54,4%
Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze wel begrijpen hoe ik als jongere denk	37.8%	46.0%	47.1%	34.7%	42,4%
De hulpverlening is deskundig	33.5%	37.1%	35.7%	32.8%	35,1%
<i>Negatief beeld</i>					
Jeugdhulp is alleen maar voor 'zware gevallen'	23.1%	21.8%	27.6%	23.8%	24,0%
Hulpverlening is maar onpersoonlijk, het is 'een dienst'	17.1%	13.4%	17.4%	19.6%	16,4%
Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze daar wel zo'n beetje ongepast 'cool doen'	10.2%	11.5%	11.2%	13.0%	11,2%

Opvallend is dat jongeren die reeds ervaring hebben gehad met jeugdhulp er het minst van overtuigd zijn dat ze niet raar zullen bekeken worden. Ook zijn ze vrij kritisch naar de deskundigheid van de hulpverlening. In tegenstelling tot jongeren die geen problemen hebben of hulp zochten buiten de jeugdhulp ervaren ze tevens minder begrip over hoe zij als jongere denken. Verder wordt hier nogmaals bevestigd dat jongeren die geen hulp zoeken jeugdhulp meer onpersoonlijk vinden. Ze hebben het meest negatieve beeld over jeugdhulp. Terwijl jongeren met ervaring over het algemeen het positiefst staan tegenover de jeugdhulpverlening.

Jongens hebben een opmerkelijk positiever beeld over jeugdhulp. Alsook migranten en jongeren uit het Bso.

Ongeveer een derde (32%) gaat helemaal akkoord met de stelling dat ze in de jeugdhulp echt met je bezig zijn en weten hoe ze het moeten aanpakken (zie Tabel 25). Dit betekent evenwel niet dat de meerderheid geen vertrouwen zou hebben in de hulpverlening. Slechts een kleine minderheid vindt dat de aangeboden hulp wordt aangeboden: op routine stoelt (16%), onpersoonlijk zou zijn (14%), te bedreigende persoonlijke vragen zou stellen (14%) of onbegrijpelijke uitleg zou verstrekken (10%).

Tabel 25: Ga je akkoord met volgende stellingen over jeugdhulp, of juist niet?  
(% helemaal akkoord) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Individuele aanpak</i>					
Ze zijn echt met je bezig, denken tussen twee sessies na of overleggen, zodat ze je de volgende keer beter kunnen helpen	33.7%	33.2%	31.6%	24.8%	32,0%
Ze weten echt hoe ze het moeten aanpakken	29.7%	32.6%	35.0%	25.1%	31,5%
<i>Standaard aanpak</i>					
Ze gebruiken een standaardaanpak voor je probleem, voor hen is het maar routine	14.1%	17.4%	16.2%	22.9%	16,6%
Ze zien je vooral als een 'probleem' dat ze moeten oplossen, en niet zozeer als een persoon	12.9%	14.6%	13.3%	20.5%	14,4%
Ze stellen te snel heel persoonlijke vragen	13.4%	13.7%	11.4%	21.1%	13,8%
Ze geven uitleg die ik niet begrijp	7.4%	11.5%	11.8%	15.9%	10,8%
Ze stellen domme vragen die er niet toe doen	8.2%	12.0%	10.1%	13.5%	10,4%

Dit beeld wordt sterk beïnvloed door de ervaring die jongeren hebben (of het gebrek eraan) met jeugdhulp. Jongeren die reeds ervaring hebben gehad met jeugdhulp staan ook het positiefst tegenover jeugdhulp. Daartegenover staan de jongeren die elke hulp weigeren. Ze zijn er het meest van overtuigd dat ze niet geholpen zullen worden, domme vragen krijgen en dat ze als een nummer zullen behandeld worden. Jongeren die hulp zochten in hun omgeving, leunen aan bij de jongeren die reeds ervaring hebben met jeugdhulp. Zij het dat ze iets meer vooroordelen hebben om als een nummer behandeld te worden.

Jongeren van 12-13 jaar zijn iets meer overtuigd dat ze echt met je bezig zullen zijn. Migrantengroepen daartegen hebben minder vertrouwen in de professionaliteit. Ook jongens tonen meer reserves.

### 7.3. Hoe kan de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening verhoogd worden?

In een poging om na te gaan hoe de jeugdhulpverlening toegankelijker kan gemaakt worden werden een aantal stellingen voorgelegd over de rol die de school hierbij kan vervullen (zie Tabel 25 en Tabel 26).

Tabel 26: Het is wel een goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden,...  
(% helemaal akkoord) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Wanneer mijn problemen met school te maken hebben	43.4%	38.4%	34.2%	32.5%	38,2%
Omdat ik daar toch elke dag ben: handig!	43.1%	36.7%	35.9%	31.2%	37,9%
Omdat ik dan thuis geen excuus moet bedenken	30.9%	28.8%	20.0%	30.2%	27,2%
Omdat ik anders speciaal naar een andere plaats moet gaan voor jeugdhulp	30.4%	24.9%	25.1%	26.8%	26,9%
Omdat ze mij dan tenminste een hele tijd kunnen blijven volgen	26.3%	19.2%	15.9%	16.9%	20,3%

Voor een kleine 40% van de jongeren blijkt het schoolgelieerde hulpaanbod een goed idee te zijn als die hulpverlening in verband staat met schoolgerelateerde problemen. Vooral ook omdat ze dan toch in de buurt zijn (38%) en zich niet speciaal moeten verplaatsten (27%). Voor een kwart van de jongeren (27%) zou dit een goed idee zijn, omdat ze dan thuis geen excuus zouden moeten verzinnen om hulp te zoeken.

Deze houding wordt ook hier weer sterk ingegeven door de ervaring. Jongeren die reeds ervaring met jeugdhulp hebben, vinden dit duidelijk een beter idee dan de andere jongeren. Blijkbaar ervaren ze in het verleden moeilijkheden voor problemen die met de school te maken hebben. Ze vinden het duidelijk een beter idee omdat ze dan een tijdje kunnen opgevolgd worden. Ook de jongeren die buiten de jeugdhulp ervaring hebben met het hulp staan iets positiever tegenover hulp op school dan de jongeren die geen ervaring hebben.

Verder zien we ook hier weer bevestigd dat de jongeren die geen hulp zoeken het meeste reserves hebben tegenover hulpverlening in het algemeen en hier dus met hulpverlening op school. Jongeren die geen problemen hebben blijken ook hier weer duidelijk een betere band te hebben met hun ouders. Slechts 20% kan akkoord gaan dat schoolgerelateerde hulp er voor kan zorgen dat ze thuis geen excuus moeten verzinnen.

Omgekeerd, als de vraag wordt gesteld waarom het geen goed idee zou zijn om jeugdhulp in scholen aan te bieden antwoordt één derde van de jongeren daar problemen mee te hebben omdat ze dan schrik hebben dat iedereen op de hoogte zal zijn van hun probleem. Specifiek heeft 36% van al deze jongeren schrik daar speciaal voor uit de klas gehaald te worden. 29% ziet hun publieke en privé-leven te veel vervagen als dit zou gebeuren.

Tabel 27: Het is geen goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden,...?  
% helemaal akkoord (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Want als je uit de klas wordt gehaald tijdens de les, is dat lastig	31.7%	38.3%	34.1%	45.7%	35,8%
Want ik houd de school en mijn privé-leven liever gescheiden	28.3%	29.5%	26.8%	38.2%	29,3%
Omdat ik bang ben dat mijn leerkrachten van alles over mij te weten zullen komen	30.8%	29.2%	23.5%	36.4%	29,0%
Want dan kan iedereen zien dat ik met een probleem zit waarvoor ik hulp krijg	27.9%	30.5%	24.2%	39.6%	29,0%
Omdat ik schrik heb dat de school het aan mijn ouders zal doorvertellen	28.7%	28.2%	19.4%	37.2%	27,0%
Want dan is die hulp misschien verplicht, en dat wil ik niet	27.5%	27.6%	26.3%	30.7%	27,6%

Niet toevallig hebben jongeren die alles liever voor zichzelf houden en geen hulp zoeken, daar het meeste schrik voor. De jongeren die het beste in hun vel zitten en geen problemen hebben het minst. Degene die zich kunnen beroepen op ervaring al dan niet binnen de jeugdhulp situeren zich hiertussen. Opvallend is nog dat meisjes het duidelijk moeilijker hebben met het idee dat hun problemen op school zouden behandeld worden.

Is het dan beter om met afspraken te werken om de drempels te verlagen in de jeugdhulp? Uit Tabel 28 blijkt alvast dat een kwart van de ondervraagden dit alvast geen goed idee vinden (27%). Je zou dan moeten gaan als je helemaal geen zin hebt. Een vijfde (21,5%) vindt dat zelfs een bijkomende drempel omdat je dan niet meteen kunt geholpen worden. Ongeveer een gelijk aantal (19,5%) zou zich dan pas een nummer voelen!

Uit de vergelijking van de verschillende groepen jongeren blijkt dat de jongeren die geen hulp zoeken hogere verwachtingen hebben naar jeugdhulp. Als ze dan toch de stap zouden zetten, willen ze meteen geholpen worden. Ze hebben ook iets meer schrik te moeten gaan op momenten dat ze geen zin hebben.

Tabel 28: Vormen afspraken voor jou een drempel? Als je op afspraak moet komen,...? (% dit is een grote drempel voor mij) (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
dan moet je misschien gaan op een moment dat je helemaal geen zin hebt	26.3%	29.8%	23.5%	30.2%	27,0%
dan is dat echt wel een drempel, want je wil toch meteen geholpen worden	21.3%	21.0%	20.1%	26.7%	21,5%
dan voel je je echt wel als een 'dossier' behandeld	19.3%	19.8%	19.2%	19.9%	19,5%

#### 7.4. Hoe ziet de ideale hulpverlener eruit?

Tabel 29: Waarschijnlijk kent de hulpverlener ook jou niet. Dat kan voordelen en nadelen hebben. Duid aan welke stelling je het meest passend vindt: (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Een hulpverlener die mij niet kent, zal me objectiever bekijken en geen vooroordelen over me hebben	42,9%	54,6%	48,4%	47,5%	48,3%
Of de hulpverlener mij kent of niet, vind ik niet zo belangrijk	34,0%	21,7%	28,1%	24,6%	27,7%
Een hulpverlener die mij niet kent, zal me niet goed kunnen helpen	23,0%	23,8%	23,5%	27,9%	23,9%

Is het van belang dat de jongere de hulpverlener kent? Volgens ongeveer de helft van de jongeren alvast niet (48%) (zie Tabel 29). Integendeel hij of zij zal objectiever kunnen oordelen over hun problemen. Ongeveer een kwart (28%) vindt het niet zo belangrijk of die persoon al dan niet een persoonlijke band heeft. De minderheid ten slotte (23%) vindt het wel belangrijk; anders kan hij of zij je niet echt helpen.

Jongeren die zelf hulp zoeken vinden een objectieve, neutrale hulpverlener het belangrijkste, terwijl ze er toch geen gebruik van maken. Jongeren die reeds ervaring hebben met jeugdhulp vinden deze objectiviteit dan weer het minst belangrijk. Terwijl jongeren die geen hulp zoeken het belangrijker vinden dat ze de hulpverlener persoonlijk kennen. Wegens het gebrek aan vertrouwenspersonen uit hun omgeving, hebben deze jongeren duidelijk meer nood aan een hulpverlener die dergelijke rol op zich kan nemen.



Dat vertrouwen betekent voor deze laatste groep jongeren die geen hulp zoeken dan ook in de eerste plaats 'au serieus genomen worden' (zie Tabel 30). Net zoals alle andere jongeren trouwens. Maar deze groep die moeilijk hulp opzoekt zou meer iemand vertrouwen als ze niet zouden uitgelachen worden of dat ze er zeker van zijn dat er niets verteld wordt aan anderen zonder hun toestemming. Dit laatste vinden jongeren die reeds hulp zochten zowel binnen de jeugdhulp als daarbuiten ook belangrijker. Ze vinden het belangrijk dat er niets verder zal verteld worden zonder hun toestemming.

Meisjes vinden het belangrijker dat de hulpverlener aangeeft dat ze steeds bij hun terecht kunnen en dat ze niets verder vertellen zonder hun toestemming. Jongens vinden het belangrijker dat de hulpverlener het beste met hen voorheeft en veel over hen weet.

Jongeren van 12- 13 jaar vinden het belangrijker dat ze niet uitgelachen worden en au serieus genomen worden, terwijl 16 jarigen het belangrijk vinden dat hulpverleners hen niet veroordelen en veel over hen weet.

Migranten zijn dan weer gevoeliger dat ze niet anders bekeken worden en dat er niets wordt doorverteld zonder hun toestemming. Ze vinden het ook een goede zaak als ze veel van hen weten.

Jongeren in het beroepsonderwijs vinden het ook belangrijker dat ze niet anders bekeken worden, niet uitgelachen worden, en dat de hulpverlener veel over hen weet en niets achter hun rug doet.

Tabel 30: Je wilt de hulpverlener kunnen vertrouwen. Wat betekent dat nu juist, vertrouwen? (% belangrijk)(N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Neemt me serieus	40,5%	42,4%	38,7%	43,5%	40,9%
Zal niets verder vertellen aan anderen zonder mijn toestemming	37,7%	37,0%	31,6%	34,0%	35,4%
Toont begrip	32,8%	32,7%	37,3%	31,5%	33,9%
Zal me niet uitlachen	27,9%	31,7%	35,9%	38,3%	32,4%
Doet niets achter mijn rug	31,1%	31,2%	30,3%	33,8%	31,2%
Houdt zijn of haar woord	30,6%	32,7%	29,4%	30,7%	30,9%
Heeft het beste met me voor	20,7%	19,8%	19,8%	17,7%	19,9%
Zal mij niet veroordelen	20,6%	18,7%	21,2%	16,4%	19,7%
Heeft aangegeven dat ik er steeds bij terecht kan	15,9%	18,9%	18,1%	13,8%	17,1%
Zal mij niet anders gaan bekijken	17,2%	13,6%	17,2%	17,1%	16,1%
Bemoeit zich niet met dingen die niet ter zake doen	16,8%	16,3%	14,2%	16,3%	15,9%
Kent mij goed, weet veel van mij	8,5%	5,0%	6,2%	6,8%	6,6%

Maken uiterlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, kledij) van de hulpverlener een verschil (zie Tabel 31)? Wat leeftijd betreft niet echt. 47% van de jongeren zegt dat dit niet meespeelt. Alhoewel 40% toch liever een jongere persoon heeft (14%). De verschillende groepen jongeren maken daar ook niet echt een onderscheid in. Zij het misschien dat de jongeren die geen hulp zoeken iets meer een jongere persoon verkiezen.

Tabel 31: Uiterlijke kenmerken van de hulpverlener. % het meest passend vindt (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>De leeftijd van de hulpverlener</i>					
Leeftijd maakt op zich niet uit	45,7%	47,2%	49,6%	43,5%	46,9%
Is jong	39,8%	38,6%	38,2%	42,4%	39,3%
Is al wat ouder	14,5%	14,2%	12,1%	14,1%	13,7%
<i>Het geslacht van de hulpverlener</i>					
Is een vrouw	47,3%	49,9%	45,0%	52,2%	48,0%
Maakt niet uit	46,7%	44,8%	50,0%	43,1%	46,6%
Is een man	6,0%	5,2%	5,0%	4,7%	5,4%
<i>De kledij van de hulpverlener</i>					
Dat maakt niet uit	54,2%	53,2%	54,8%	52,2%	53,9%
Neutraal gekleed	23,9%	28,0%	22,5%	23,2%	24,6%
Gekleed zoals jongeren	21,9%	18,8%	22,7%	24,6%	21,5%

Wat het geslacht betreft, krijgen we een ander verhaal. Jongeren verkiezen in grote getale een vrouw (48%), alhoewel het voor ongeveer een gelijk aantal niet echt veel uitmaakt (46%). Over een echte voorkeur voor een man kunnen we kort zijn. Slechts 5% verkiest die boven een vrouw. Bij nader inzien is dit ook sterk geslachtsgebonden. Jongens verkiezen iets meer een man, alhoewel het voor hen minder uitmaakt. Meisjes gaan resoluut meer voor een vrouwelijke hulpverlener. Ook hier zien we weinig verschillen tussen de verschillende groepen, zij het dat de jongeren die geen hulp zoeken nog iets meer een vrouw verkiezen. Ook naar kledij toe worden er geen speciale eisen gesteld. Voor de grootste groep maakt het niet echt uit (54%). Ongeveer één vijfde wil wel dat ze jong gekleed zijn. Niet toevallig is dat belangrijker voor die jongeren die het al moeilijk hebben om contact te leggen: zij die geen hulp zoeken.

Als de uiterlijke kenmerken er niet echt toe doen, welke kenmerken spelen dan wel een belangrijke rol bij het eerste contact? Tabel 32 geeft aan dat dit in eerste instantie een persoon moet zijn die tijd uittrekt om naar de jongere te luisteren (47%). De hulpverlener moet ook goed met de jongeren overweg kunnen (42%) en een brede interesse en de nodige humor bezitten (42%). Verder is het voor de jongeren belangrijk dat deze hulpverlener sociaal is en

vlot kan praten (40%). Het is dus belangrijker voor de jongeren dat het klikt met de persoon (33%) eerder dan dat de hulpverlener deskundigheid vertoont, mee is met de tijd of niet belerend overkomt.

Tabel 32: Welke kenmerken van de hulpverlener vind jij belangrijk bij een eerste contact? (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Geeft me de tijd om mijn verhaal te doen	46,4%	49,5%	44,1%	48,3%	46,9%
Kan met jongeren overweg, weet hoe ze denken	41,1%	46,7%	41,4%	33,4%	42,0%
Kan ook eens lachen en over andere dingen babbelen	42,1%	40,1%	42,0%	45,1%	41,8%
Is sociaal, kan vlot praten	41,0%	38,0%	40,4%	41,2%	40,0%
Is iemand waarmee het klikt, waarmee je direct een band voelt	32,8%	36,6%	30,5%	34,3%	33,4%
Is deskundig en lijkt ervaring te hebben	20,6%	20,7%	23,9%	22,6%	21,8%
Keurt mijn gedrag niet af	20,3%	19,4%	18,7%	16,6%	19,2%
Is met mij begaan	17,4%	17,0%	20,1%	20,5%	18,4%
Is mee met de tijd	15,3%	15,1%	19,3%	20,1%	16,9%
Kent geen taboes	15,8%	11,2%	12,6%	9,6%	12,9%
Komt niet belerend over	7,4%	5,6%	7,0%	8,4%	6,9%

Jongeren die hulp zoeken buiten de jeugdhulp vinden het belangrijkste dat ze hun verhaal kunnen doen, dat die persoon met jongeren overweg kan en dat men er een band mee voelt.

Jongeren die geen hulp zoeken, vinden het opvallend minder belangrijk of de hulpverlener al dan niet goed met jongeren overweg moet kunnen. Wel moet die hulpverlener meer met hen begaan zijn.

Jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp vinden het ten opzichte van de andere jongeren belangrijker dat de hulpverlener geen taboes uit de weg gaat en hun gedrag niet afkeurt.

Meisjes vinden het belangrijker dat de persoon in kwestie ervaring lijkt te hebben, goed overweg kan met jongeren waarmee het klikt zodat die de nodige tijd geeft om hun verhaal te doen. Jongens vinden het belangrijker dat de hulpverlener geen taboes kent en mee is met de tijd. Maar vooral 16-jarigen vinden het belangrijk dat de hulpverlener geen taboes kent en niet belerend overkomt.

In lijn met de kenmerken waaraan de hulpverlener moeten voldoen bij een eerste contact is het voor jongeren van belang dat hulpverleners in hun aanpak vooral luisteren naar hun verhaal (31%) (zie Tabel 33). Hij moet voor één derde van de groep jongeren actief meedenken en de nodige vrijheid geven om te kunnen stoppen met hulpverlening wanneer ze dat zelf willen.

Tabel 33: Wat vindt jij belangrijk in de aanpak van de hulpverleners? (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
De hulpverlener luistert vooral naar mijn verhaal	29,3%	34,4%	29,2%	29,1%	30,8%
De hulpverlener luistert niet alleen maar reageert ook en denk actief mee	27,1%	32,8%	31,7%	28,2%	30,2%
Als ik wil stoppen met de hulpverlening, dan kan dat	24,9%	30,3%	32,2%	33,3%	29,4%
Ik heb zelf een goed zicht op wat er zal gebeuren	28,1%	12,7%	15,9%	12,2%	18,5%
Ik weet vooraf dat ze niets zullen beslissen zonder mijn toestemming	28,6%	22,6%	22,0%	21,5%	24,3%
Ik weet dat ik dezelfde begeleider zal blijven hebben	24,5%	25,1%	22,0%	24,6%	24,0%
Ik kan zelf mijn tijd nemen om elke volgende stap te zetten	18,3%	27,6%	24,7%	25,2%	23,5%
De hulpverlener geeft me verschillende mogelijke oplossingen waaruit ik kan kiezen	18,5%	21,9%	20,7%	21,9%	20,5%
De hulpverlener zegt me meteen dat ik anoniem zal blijven als ik dat wil	14,4%	20,5%	19,0%	27,8%	19,0%
De hulpverlener zegt me meteen dat hij/zij niets aan mijn ouders zal vertellen	15,2%	17,9%	14,0%	23,0%	16,5%
Ik houd zelf greep op wat er zal gebeuren	18,9%	12,8%	14,1%	14,2%	15,3%
Ik kan kiezen waar we zullen praten	18,4%	15,7%	14,4%	12,2%	15,8%
De hulpverlener zegt me wat ik moet doen	11,3%	10,6%	16,3%	9,9%	12,3%
Ik heb zelf de belangrijkste inbreng in het gesprek	13,0%	9,8%	13,0%	8,1%	11,5%
De hulpverlener geeft me meteen een oplossing	9,3%	5,1%	10,9%	8,7%	8,4%

Jongeren die reeds ervaring hebben met hulp, vinden het opvallend belangrijker een goed zicht te behouden op wat er in de loop van het verdere hulp-

verleningsproces zal gebeuren. Ze zijn op basis van hun ervaring ook meer gevoelig dat ze vooraf niets zullen beslissen zonder hun toestemming.

Jongeren die geen hulp zoeken, vinden het dan weer belangrijker dat de hulpverlener hen meteen zou zeggen dat alles anoniem zal blijven.

Jongeren die zelf hulp zoeken met hulp vanuit hun omgeving vinden het dan weer belangrijker om de nodige tijd te krijgen om elke volgende stap te zetten in het proces.

Meisjes vinden het belangrijker om dezelfde begeleider te hebben, die luistert en actief meedenkt, dat er niks beslist wordt zonder hun toestemming om de volgende stap te zetten. Jongens vinden het belangrijker greep te houden op wat er zal gebeuren, dat ze kunnen kiezen waar ze zullen praten en zelf een inbreng hebben in het gesprek. Anderzijds vinden jongens het ook aangenamer dat de hulpverlener meteen met een oplossing aan komt draven.

Vooraf 16 – 17 jarigen vinden het belangrijker dezelfde begeleider te blijven hebben. Die luistert en actief meedenkt. Ze willen ook meer greep houden op de situatie door niets te laten beslissen zonder hun toestemming. Jongeren van 12 - 13 jaar vinden dat weer belangrijk dat de hulpverlener niets doorvertelt naar de ouders.

Jongeren uit het beroepsonderwijs hebben graag meer zicht op wat er te gebeuren staat, waar ze zullen praten; maar ook dat ze een oplossing verkrijgen doordat de hulpverlener zegt wat ze moeten doen. Ook migranten hechten meer belang aan het verkrijgen van een oplossing.

### 7.5. Welke kenmerken kunnen de toegankelijkheid verhogen?

Tabel 34: Als je ergens naartoe moet voor jeugdhulp, op welk moment en op welke plaats moet dat dan kunnen? % dit is een grote drempel voor mij (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Bereikbaarheid</i>					
Het moet op een plaats zijn waar je makkelijk zelf kan geraken	43.4%	44.6%	40.5%	45.8%	43,3%
Het zou zeker ook in het weekend open moeten zijn	39.2%	38.4%	35.3%	35.1%	37,4%
Het zou 's avonds later open moeten zijn, niet enkel vlak na schooltijd	32.2%	29.9%	25.5%	28.9%	29,3%
Het moet op een plaats zijn waar je ook nog voor andere dingen terecht kan, niet alleen voor hulp	24.3%	19.0%	19.6%	26.6%	21,7%
<i>Privacy</i>					
Je moet ook op een moment kunnen gaan dat niemand je ziet binnengaan	22.1%	22.3%	23.0%	31.9%	23,5%
Het moet liggen op een plaats waar niet teveel personen voorbijkomen	21.5%	18.3%	20.0%	28.5%	20,9%

In welke mate speelt de bereikbaarheid van de dienstverlening een rol? Voor 43% van de jongeren is dit een grote drempel. Deze bereikbaarheid is de grootste drempel voor jongeren die geen hulp zoeken. Daarnaast moet het voor 37% van de jongeren ook open zijn in het weekend en 's avonds lang na schooltijd (29%). Vooral meer jongeren die reeds ervaring hebben met jeugdhulpverlening zijn hier meer vragende partij in. Meisjes hebben meer problemen met deze bereikbaarheid. Jongeren die reeds ervaring hebben met hulpverlening ervaren de bereikbaarheid als een groter probleem. Zo ook de jongeren die geen hulp zoeken. Jongeren uit het Bso stellen zich daar minder vragen bij.

Verder zien we ook hier weer dat het voor jongeren die geen hulp zoeken een extra drempel is als hun privacy in gevaar komt. Zij vinden het opvallend belangrijker dat niemand hen kan zien binnengaan in de hulporganisatie. Of dat het gebouw op een plaats ligt waar niet teveel mensen voorbij komen. Het zou vooral voor hen ook drempelverlagend werken als de hulp aangeboden zou worden naast andere dienstverlening.

Maar ook andere jongeren hebben problemen met een gebouw waar de anonimiteit in het gevaar komt (zie Tabel 35). Iets meer dan de helft van alle jongeren heeft er problemen mee dat men zomaar in het gebouw zou kunnen binnenkijken. Niet verwonderlijk is dat ook hier weer de groep die geen hulp zoekt, hier het meeste bezwaar tegen heeft. En voor de jongeren die wel ervaring hebben met jeugdhulp het minst.

Het merendeel van de jongeren wil een gebouw waar je eerst in een inkomhal kunt acclimatiseren aan de omgeving (43%), vooraleer een gesprek aan te gaan met de hulpverlener. Voor de jongeren met ervaring in de jeugdhulp doet dit er het minst toe. In tegenstelling tot de jongeren die geen hulp zoeken.

Tabel 35.: Duid aan welke stelling je het meest passend vindt (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Je kan van buiten in het gebouw binnenkijken</i>					
Ja, dan zie je tenminste waar je terechtkomt als je daar binnen gaat.	16,6%	13,6%	14,4%	13,0%	14,7%
Nee, dan kan iedereen je daar zien zitten	46,1%	53,0%	51,3%	60,5%	51,2%
Dat doet er niet echt toe	37,3%	33,4%	34,3%	26,4%	34,1%
<i>Je kan er binnengaan zonder dat je meteen naar een hulpverlener moet stappen.</i>					
Ja, dat vind ik meer geruststellend	42,4%	46,0%	41,4%	43,6%	43,3%
Nee, dan sta ik daar misschien toch weer te twijfelen	21,0%	21,3%	21,5%	26,9%	21,9%
Dat doet er niet echt toe	36,7%	32,7%	37,0%	29,5%	34,8%

Het respect voor privacy is veel belangrijker dan de uiteindelijke uitstraling van het gebouw. Bijna de helft (49,5%) van alle jongeren hecht weinig belang aan het gebouw zelf (zie Tabel 36). Alhoewel ook hier weer de jongeren die geen hulp zoeken het belangrijker vinden dat het gebouw een professionele uitstraling heeft.

Tabel 36: Duid aan welke stelling je het meest passend vindt (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>De uitstraling van het gebouw ...</i>					
Dat doet er niet echt toe	51,8%	51,9%	47,7%	41,5%	49,6%
Moet vooral jong zijn	31,4%	32,4%	32,7%	34,2%	32,4%
Moet vooral tonen dat ik er deskundig geholpen zal worden	16,7%	15,8%	19,5%	24,4%	18,1%
<i>Voor een gesprek zit ik liever...</i>					
In zeteltjes, dat is meer ontspannen	59,6%	68,4%	63,1%	68,7%	64,2%
Dat doet er niet echt toe	32,2%	26,9%	29,0%	24,4%	28,9%
Aan een bureau, dat zal efficiënter zijn	8,2%	4,7%	7,9%	6,9%	7,0%
<i>De uitstraling van de kamer waarin we zitten</i>					
Heb ik liever vrolijk (kleurrijk, posters...)	38,9%	47,8%	47,5%	52,2%	45,3%
Dat doet er niet echt toe	37,4%	31,2%	34,2%	27,2%	33,6%
Heb ik liever neutraal	23,6%	21,1%	18,4%	20,7%	21,1%
<i>De ruimte waar ik wil praten is best ...</i>					
Een apart lokaal	56,2%	63,7%	60,8%	66,7%	60,8%
Dat doet er niet echt toe	31,3%	27,6%	29,0%	23,2%	28,7%
Een gemeenschappelijke en open ruimte	12,6%	8,7%	10,2%	10,1%	10,5%

Voor het gesprek met de hulpverlener vinden de meeste jongeren het wel aangenaam dit te kunnen doen in een ontspannen sfeer. 64% zou het leuk vinden een gesprek te voeren in knusse zeteltjes. Jongeren die evenwel al ervaring hebben gehad met de hulpverlening vinden dit beduidend minder belangrijk.

Moet de kamer of bureau aangepast zijn aan de jongerencultuur? Voor 45% van de jongeren zou het leuk zijn dat de kamer vrolijk is aangekleed. Voor ongeveer één derde van de jongeren maakt dat niet veel uit. Vooral voor de-

gene die reeds ervaring hebben is dit minder belangrijk. Voor diegene die geen hulp zoeken wel degelijk.

Moet het gesprek in een aparte kamer gebeuren? Voor 61% van de jongeren liefst wel. Privacy is heel belangrijk. Zeker voor de groep die geen hulp zoekt. Jongeren die kunnen terugkijken op hun ervaring vinden dit weerom minder belangrijk.

### 7.6. Welke communicatiekanalen bevorderen de toegankelijkheid?

Tabel 37: Welke van de onderstaande manieren spreekt jou... (N=2476).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>het meest aan?</i>					
Een persoonlijk gesprek	60.4%	64.5%	60.2%	49.9%	60,4%
Chatten	20.4%	18.3%	22.0%	29.3%	21,2%
Per telefoon	10.0%	8.0%	9.9%	11.9%	9,6%
Mailen	9.3%	9.3%	7.9%	9.0%	8,9%
<i>het minst aan?</i>					
Mailen	39.4%	43.3%	36.8%	30.8%	38,8%
Per telefoon	30.6%	25.0%	24.9%	27.0%	27,0%
Chatten	16.9%	19.0%	21.0%	14.3%	18,3%
Een persoonlijk gesprek	13.1%	12.8%	17.3%	27.9%	15,8%

Tot slot werd er ook gepolst wat de meest en de minst ideale manier is om contact te leggen met de hulpverlening. Uit Tabel 37 valt op te maken dat de overgrote meerderheid een persoonlijk gesprek verkiest (60%) boven het steeds populairder wordende chatten (21%), telefoon (9,5%) of e-mailverkeer (9%). Consequent worden dan ook in oplopende volgorde e-mailen, telefoneren en chatten minder aangekruist als minst ideaal om contact te leggen met een hulpverleningsorganisatie om over je probleem te praten.

Weerom valt op dat jongeren die geen hulp zoeken een persoonlijk gesprek veel minder verkiezen dan de andere jongeren. Zij hechten verhoudingsgewijs meer belang aan chatten.

#### 7.6.1. Een persoonlijk gesprek

Van de 60% van alle jongeren die een persoonlijk gesprek aanstipten vindt iets meer dan de helft van deze jongeren (57%) dit een goeie manier omdat je dan kunt zien wie je tegenover je hebt (Zie Tabel 38). Het helpt volgens de helft van deze jongeren ook het best om een oplossing te vinden als je een echt interactief gesprek hebt.



Tabel 38: *Waarom vind je een persoonlijk gesprek een goeie manier?*  
(% dit is een grote stimulans voor mij) (N=1494).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
Je ziet wie je tegenover je hebt	56.3%	58.7%	55.9%	54.7%	56,8%
Het helpt het best om een oplossing te vinden	50.2%	54.4%	51.3%	44.1%	51,2%
Je hebt een echt interactief gesprek	49.8%	53.7%	48.8%	45.6%	50,3%
Je kan zien wat die andere persoon denkt	46.0%	48.5%	45.6%	56.3%	47,6%
Het is niet zo onpersoonlijk als op andere manieren	43.1%	49.6%	40.8%	38.7%	44,1%
Aantal	483	467	407	137	

Jongeren die geen hulp zoeken staan daar wel het wantrouwigst tegenover. Ze zijn er minder van overtuigd dat je interactief tot een oplossing kan komen. Zoals hierboven al is aangetoond verwachten ze meer dat hen een oplossing wordt aangeboden. Jongeren die buiten de jeugdhulp hulp zoeken, vinden het wel belangrijker om via een persoonlijk gesprek gezamenlijk tot een oplossing van het probleem te komen.

Meisjes staan positiever tegenover een gesprek dan jongens. Ook de leeftijd speelt een rol. Naarmate men ouder wordt, is men vlugger geneigd een gesprek te starten. Migranten staan afkeriger tegenover een persoonlijk gesprek. Net als jongeren die beroepsopleiding volgen.

Tabel 39: *Waarom vind je een persoonlijk gesprek geen goeie manier?*  
(% dit is een grote drempel voor mij) (N=393).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Anonimiteit</i>					
Je zit zo rechtstreeks tegenover iemand die u zit te bekijken	39.0%	48.8%	40.7%	53.6%	44,7%
Dat is niet meer anoniem	37.4%	44.5%	39.5%	44.3%	41,0%
Je moet er speciaal naartoe	28.5%	27.7%	35.4%	28.9%	30,5%
<i>Sociale vaardigheid</i>					
Ik praat niet graag over mijn problemen	38.9%	37.5%	27.6%	52.1%	37,7%
Ik ben niet zo sociaal, te verlegen om te praten	35.2%	23.4%	26.6%	32.4%	29,2%
Aantal	105	93	118	77	

Dat jongeren die geen hulp zoeken het meeste weerstand hebben tegenover een persoonlijk gesprek blijkt ook uit Tabel 39. Van de 16% van alle jongeren die een persoonlijk gesprek niet echt zien zitten, zijn zij degene die het meeste weerstand hebben omdat je dan ondermeer rechtstreeks tegenover iemand moet zitten die je zit te bekijken. Ze praten niet graag over hun problemen; dit in tegenstelling tot de jongeren die geen problemen hebben. Daarnaast hebben zij meer problemen met een gesprek omdat ze schrik hebben hun

anonimiteit er mee te verliezen. Dit is ook voor jongeren die buiten de jeugdhulp hulp zoeken een belangrijke reden om geen persoonlijk gesprek te willen. Jongeren in het beroepsonderwijs hebben het hier ook moeilijker mee.

### 7.6.2. Chatten

Chatten is voor 21% van alle jongeren omwille van de afstandelijkheid en de snelheid de beste manier om contact te leggen met de jeugdhulpverlening (zie Tabel 40). Meer dan de helft van deze jongeren vindt chatten gemakkelijker dan praten (54,5%). En niet toevallig de jongeren die het moeilijkst een persoonlijk gesprek aanknopen: de jongeren die geen hulp zoeken. Maar ook degene die reeds ervaring hebben met hulpverlening staan vrij positief tegenover dit medium.

Ook jongeren met een handicap vinden dit een betere manier om hulp te vragen omdat men niet op hun uiterlijk beoordeeld wordt en lekker anoniem kan blijven.

Tabel 40: Waarom vind je chatten een goeie manier?  
(% dit is een grote stimulans voor mij) (N=526).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Afstandelijk</i>					
Schrijven is makkelijker dan praten	55.6%	60.0%	41.8%	67.8%	54,6%
Je blijft anoniem	45.8%	45.8%	45.4%	50.2%	46,4%
Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen	27.2%	25.2%	12.9%	28.5%	22,8%
<i>Snelheid</i>					
Het gaat snel	43.7%	53.6%	44.6%	54.0%	48,0%
Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan	45.7%	49.2%	42.0%	48.5%	46,0%
Je krijgt meteen reactie	37.9%	46.1%	39.3%	54.0%	42,8%
Aantal	162	133	150	81	

Een ander groot voordeel van chatten is voor ongeveer de helft van deze jongeren (48%) dat het snel gaat en dat het anoniem is. Net wat de jongeren tegenhoudt om een persoonlijk gesprek op te starten. Jongeren die geen hulp zoeken vinden chatten meer een tof medium omdat je anoniem blijft en omdat je meteen reactie krijgt. De snelheid van het medium is voor de jongeren die reeds ervaring hebben, minder belangrijk.

Chatten heeft evenwel ook zo zijn nadelen. Het is oppervlakkig en onveilig en eigenlijk ook niet zo praktisch hanteerbaar. Van de 18% van alle jongeren die chatten het minst aantrekkelijk vinden om hulp te vragen stelt meer dan de helft zich vragen bij de veiligheid van het medium. 62% vertrouwt het niet echt; je bent helemaal niet zeker dat je wel met een hulpverlener aan het chatten bent. Of tegen wie je sowieso bezig bent (58%). Daarnaast blijft het voor iets minder dan helft van deze jongeren een erg oppervlakkig medium. Vooral meisjes ervaren dit sterker. Ook jongeren met een handicap zijn zich hier meer van bewust.. Ondanks het feit dat er een groep jongeren die geen hulp zoekt chatten een geschikt medium vindt, zijn er ook een aantal die daar niks in zien. Ze vinden het zeer onveilig. Zij wantrouwen dus ook dit

medium. Het wantrouwen is ook bij de andere groepen aanwezig, zij het veel minder uitgesproken; vooral dan bij die jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp.

Tabel 41: *Waarom vind je chatten geen goeie manier?*  
(% dit is een grote drempel voor mij) (N=454).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Oppervlakkig en onveilig</i>					
Chatten kan onveilig zijn, misschien is het helemaal geen hulpverlener met wie je chat	52.2%	66.3%	65.8%	67.1%	62,0%
Je ziet niet tegen wie je bezig bent	55.6%	59.8%	54.2%	70.3%	57,7%
Het blijft oppervlakkig	42.5%	44.2%	53.9%	47.3%	47,0%
<i>Onpraktisch</i>					
Het is moeilijk om over emoties te schrijven	39.6%	48.5%	46.8%	38.9%	44,5%
Je kan niet op elk moment chatten	39.5%	31.5%	29.6%	31.8%	33,3%
Je moet binnengeraken in de chatroom	18.6%	18.9%	15.3%	19.3%	17,8%
Aantal	135	137	142	40	

### 7.6.3. Telefoneren

Tabel 42: *Waarom vind je de telefoon een goeie manier?*  
(% dit is een grote stimulans voor mij) (N=240).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Anonimiteit - controle</i>					
Je blijft anoniem, want je ziet de persoon aan de lijn niet en hij/zij ziet jou niet	42.2%	62.5%	61.8%	51.4%	54,0%
Je kan altijd de hoorn neerleggen	33.6%	23.5%	38.7%	56.7%	35,8%
Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen	25.1%	15.5%	13.2%	34.3%	20,6%
<i>Service</i>					
Je kan echt praten met elkaar	36.7%	44.4%	51.4%	49.9%	44,6%
Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan	39.6%	32.9%	32.9%	57.4%	38,5%
Bellen is ideaal om informatie te krijgen	35.2%	31.3%	38.7%	48.1%	37,0%
Aantal	81	59	67	33	

Anonimiteit is de belangrijkste reden voor de 9,5% jongeren die telefoneren als de gemakkelijkste 'deur' hanteren om ingang te vinden in de jeugdhulpverlening. Men heeft ook een vrij grote controle over het gebeuren: men kan makkelijker een gesprek beëindigen door de telefoon dicht te gooien. Vooral migranten vinden dit aantrekkelijker.

Het zijn ook meer jongeren die zelf hulp zochten buiten de jeugdhulp die dit erg aantrekkelijk vinden. Telefoneren leidt ook minder af volgens 44,5% van deze jongeren: je kan dan ook echt praten over je probleem aan de telefoon. Alhoewel het niet toevallig die jongeren zijn die geen problemen hebben die dit het aantrekkelijkst vinden aan telefoneren. Zij hebben weinig moeite om over hun problemen te praten met hun ouders en vrienden. Voor jongeren die geen hulp zoeken is telefoneren ook aantrekkelijk omdat ze zich dan niet moeten verplaatsen.

Tabel 43: *Waarom vind je de telefoon geen goeie manier?*  
(% dit is een grote drempel voor mij) (N=667).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Afstandelijk</i>					
Het is niet makkelijk om je probleem zomaar gezegd te krijgen	49.9%	46.5%	37.7%	53.0%	46,3%
Je kan niet zien hoe de persoon aan de lijn reageert	45.5%	44.7%	46.3%	39.1%	44,8%
Je ziet niet wat voor iemand je tegenover je hebt	48.8%	40.1%	44.4%	34.9%	43,8%
<i>Privacy - kostprijs</i>					
Misschien komt het nummer wel op de telefoonrekening en komen mijn ouders het te weten	35.7%	36.9%	24.5%	46.7%	34,4%
Als ik thuis bel komen mijn ouders misschien binnen terwijl ik bezig ben	38.3%	31.7%	23.5%	37.0%	32,7%
Als het niet gratis is en het gesprek duurt misschien lang, dan kan het veel kosten	30.6%	24.0%	25.5%	29.8%	27,5%
Aantal	243	181	168	75	

Toch is er ongeveer een kwart (27%) van alle jongeren die telefoneren niet echt zien zitten als ideaal middel om contact te leggen (zie Tabel 43). Het blijft een afstandelijk medium. Vooral omdat je je probleem niet zomaar door de telefoon gezegd kunt krijgen (46%). Een andere belangrijke drempel is dat men de reacties en de persoon niet kan inschatten aan de andere kant van de

lijn. Vooral de jongeren die reeds ervaring hebben met jeugdhulpverlening vinden dit een zware drempel. Ook meisjes betonen meer reserves.

Dat ouders het ongewild zouden te weten komen via de telefoonrekeningen, speelt minder mee. Zeker voor de personen die een goede band hebben met hun ouders: zij die geen problemen hebben. Bij de groep jongeren die geen hulp zoeken ligt dat anders: zij hebben opvallend meer schrik dat hun ouders het te weten zouden komen. Niet alleen via de rekeningen, maar ook op het moment dat ze zouden telefoneren hebben ze meer schrik dat ze 'betrap't zouden worden.

De kostprijs van het bellen speelt minder mee. Slechts een kwart (27%) vindt dit een drempel. Alhoewel het voor jongeren die effectief hulp hebben gezocht toch een grotere drempel kan zijn. Zij hebben wellicht al ervaren dat het telefonisch advies duur kan oplopen als ze een lang gesprek moeten voeren.

#### 7.6.4. Mailen

Tabel 44: *Waarom vind je mailen een goeie manier?*  
(% dit is een grote stimulans voor mij) (N=218).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Beredeneerd en makkelijk</i>					
Je kunt dan rustig je eigen woorden kiezen	65.7%	70.3%	71.5%	72.5%	69,3%
Schrijven is makkelijker dan praten	59.2%	62.0%	66.7%	68.7%	63,0%
Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan	38.3%	46.9%	38.7%	39.9%	41,2%
<i>Niet bedreigend</i>					
Je kan het op elk moment	45.9%	59.2%	53.1%	59.0%	53,2%
Het is anoniem, ze weten niet wie je bent	39.3%	41.2%	51.0%	30.9%	41,8%
Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen	36.8%	24.8%	20.0%	33.4%	28,6%
Aantal	74	67	53	24	

Een zeer klein aantal van de ondervraagde jongeren (9%) is sterke voorstander om met de jeugdhulpverlening te mailen. Zij zijn hiervoor vooral gewonnen omdat het beredeneerd en makkelijk is: je kan rustig je eigen woorden kiezen (69%). Schrijven is voor deze jongeren makkelijker dan praten (63%). Ook dat je het op elk moment van de dag (53%) en anoniem kan (42%), maakt dit medium voor deze jongeren niet bedreigend is. Meisjes vinden dit dan ook leuker.

Maar mailen wordt door de grootste groep (39% van alle jongeren) niet echt gesmaakt als geschikt middel omdat je ook met dit medium niet kunt weten tegen wie je bezig bent (48%) en dit erg onpersoonlijk is (46%). (Zie Tabel 45). Vooral meisjes hebben het daar moeilijk mee. En ook de oudere jongeren.

Verder is het vrij onpraktisch. Je krijgt in tegenstelling tot de andere media-kanalen geen direct reactie (47,5%) en je moet je hele verhaal opschrijven. Ook hier weer hebben de jongeren die geen hulp zoeken het meest problemen met het onpersoonlijke karakter van het medium. Jongeren die wel ervaring hebben met jeugdhulp hebben minder problemen met de afstandelijkheid van het medium. Zij hebben er meer problemen mee dat ze niet altijd op het internet kunnen.

Tabel 45: Waarom vind je mailen geen goeie manier?( % grote drempel voor mij) (N=962).

	Ervaring met JH	Probleem Hulp buiten JH	Geen probleem	Probleem geen hulp	Totaal
<i>Onpersoonlijk</i>					
Je ziet niet tegen wie je bezig bent	44.5%	51.8%	44.4%	57.4%	48,0%
Het is onpersoonlijk	42.0%	52.6%	43.1%	44.3%	45,9%
<i>Onpraktisch</i>					
Je krijgt niet direct reactie	40.3%	54.7%	45.0%	56.4%	47,6%
Je moet dan zo'n hele brief schrijven	27.9%	34.5%	36.0%	32.8%	32,6%
Wat op mail staat is opgeschreven en verdwijnt niet zomaar	30.9%	28.4%	31.7%	40.6%	31,2%
Je hebt niet op elk moment toegang tot het internet	29.4%	20.5%	22.0%	21.8%	23,9%
Aantal	315	314	248	85	

## 8 Besluit

Jongeren in Vlaanderen hebben al van een bepaald aantal hulporganisaties gehoord. Bijna alle jongeren kennen het CLB en de meeste kennen ook een drietal hulplijnen (Kinder- en Jongerentelefoon (KJT), Drugslijn, Zelfmoordlijn). Maar bij nader inzien blijft deze kennis vooral beperkt tot naambekendheid. Slechts iets meer dan een kwart van de jongeren zegt effectief contact gehad te hebben met het CLB om een probleem op te lossen. De hulplijnen, op uitzondering van de KJT, worden in de praktijk nauwelijks opgebeld door jongeren. De overgrote meerderheid kent wel het CLB als een dienst die studieadvies geeft en het Medisch Schooltoezicht organiseert. Ook voor de andere professionele hulpverlening blijft de drempel voor het merendeel van de jongeren bijzonder hoog. Zo is het JAC, toch hét adviescentrum gericht op jongeren, bij minder dan de helft van de jongeren gekend en wordt het door minder dan 5% van de jongeren geconsulteerd.

Desalniettemin blijkt uit dit onderzoek dat ongeveer drie kwart van alle jongeren problemen ervaart. Het overige kwart beweert geen noemenswaardige problemen te hebben. Dit zijn procentueel genomen de jongste groep jongeren uit de steekproef (12-13jarigen), die ook opvallend minder ouders hebben die gescheiden zijn of financiële problemen hebben. Ze hebben een zeer goede band met hun ouders en hun vrienden om bij eventuele problemen daarbij terecht te kunnen.

Het goede nieuws is dat van de jongeren die hulp zoeken voor hun problemen, de overgrote meerderheid van deze jongeren ook hulp gevonden heeft. Hetzij via allerlei organisaties binnen de jeugdhulp (45%); hetzij via hun directe omgeving of andere professionele hulpverleners (40%). Waarmee evenwel niet gezegd wordt dat ze ook tevreden zijn over die gevonden hulp. Het minder goede nieuws is dat de overige jongeren (15%) geen hulp zoekt en met zijn of haar problemen blijft zitten.

Deze problematische groep, toch 11% van alle jongeren, kan getypeerd worden als een gemiddeld genomen leeftijdsgroep van 14-15 jaar. Het zijn ook iets meer jongeren van allochtone afkomst en jongeren die meer financiële problemen ervaren. Ze volgen gemiddeld genomen ook iets meer onderwijs in de middenschool en in het technisch en beroepsonderwijs.

Deze jongeren hebben het moeilijker om hun problemen aan iemand toe te kunnen vertrouwen. In de eerste plaats dan toch aan hun ouders. Terwijl deze, samen met de vrienden, door de meeste jongeren als de belangrijkste vertrouwenspersonen worden aangeduid. Dit gebrek aan vertrouwen hangt bij nader inzien ook samen met een grotere schrik die deze jongeren ervaren ten aanzien van hun ouders. Ze wensen hun ouders ook niet te kwetsen of lastig te vallen met hun problemen. Vandaar wellicht dat het (gevreemde) gebrek aan anonimiteit voor hen een zeer grote drempel is om naar de jeugdhulp te stappen. Ze vertrouwen het minder dat hun probleem niet bekend zal worden bij hun ouders en eventuele andere belangrijke personen uit hun omgeving. Ze staan dan ook zeer sceptisch tegenover de jeugdhulpverlening.

Naast de mindere ondersteuning door hun directe omgeving zoeken deze jongeren ook opvallend minder zelf naar informatie om hun problemen op te lossen. Deze jongeren vinden meer dan anderen dat ze hun problemen zelf moeten kunnen oplossen. Mede doordat ze moeilijker hun problemen kunnen verwoorden. Dit verklaart wellicht ook waarom ze meer concrete oplossingen eerder dan louter advies verwachten; indien ze toch de stap naar de jeugdhulp zouden zetten.

Dit in tegenstelling tot die jongeren die op zoek gaan naar hulp in hun eigen omgeving. Deze jongeren zijn gemiddeld genomen iets ouder (15 jaar) en volgen gemiddeld genomen meer algemeen secundair onderwijs. Deze jongeren zijn ook minder van allochtone afkomst en wonen opvallend meer in een landelijk gebied.

Ook zij hebben een mindere band met hun ouders. Door het feit dat ze minder beschikbaar zijn, hebben deze jongeren meer het gevoel dat hun ouders minder in hun problemen geïnteresseerd zijn. Vandaar dat het vooral hun vrienden zijn die voor deze jongeren de grootste kans maken als potentiële hulpverleners. Maar ook met andere al dan niet professionele vertrouwenspersonen (leerkracht, huisarts, psycholoog,...) hebben deze jongeren minder weerstanden om hun problemen voor te leggen. Daarnaast gaan deze jongeren ook actiever op zoek naar advies en informatie over hun probleem. Een zoektocht die naar hun aanvoelen nochtans niet evident is. Ze worstelen nogal stevig met de vraag of ze wel bij de juiste organisatie terecht komen om over hun probleem te praten en hun hart te luchten.

De jongeren die wel hulp zoeken in de jeugdhulp ten slotte zijn gemiddeld genomen de oudste groep jongeren (15-16jaar) van de steekproef. Ze hebben het meeste kans op gescheiden ouders en op financiële problemen. Ze wonen ook meer in een stedelijk gebied. Een grote groep van deze jongeren volgt beroepsonderwijs.

Door het feit dat deze groep reeds in contact is gekomen met jeugdhulp, kennen ze de diensten ook het best. Ze hebben vooral ervaring met het CLB, de KJT en het JAC. Één op vijf is evenwel niet tevreden over de dienstverlening. Dit aantal ontevredenen loopt zelfs nog op bij de andere hulporganisaties die weliswaar weinig geconsulteerd worden.

De meeste van deze jongeren vond autonoom de weg naar de jeugdhulpverlening. Zij willen hun directe omgeving namelijk minder lastig vallen met hun problemen. Deze stap naar de jeugdhulpverlening is voor de meeste jongeren echter niet evident, vraagt durf en gaat gepaard met de nodige twijfels. Meer dan de helft twijfelt eraan of men hen in de jeugdhulpverlening wel kan helpen. Ook al zijn ze niet echt veeleisend. Ze verwachten vooral advies en informatie over hun probleem van de jeugdhulporganisatie in kwestie. Praktisch gezien wil ongeveer één vijfde van de jongeren de openingsuren uitgebreid of aangepast zien en hebben een gelijkaardig aantal van deze jongeren problemen met de bereikbaarheid van de specifieke hulporganisatie.

Rekening houdende met de verschillende ervaringen bij het zoeken naar hulp en het al dan niet gebruikmaken van jeugdhulp, kan de vraag gesteld worden hoe de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening dan verhoogd kan worden?



Door de jeugdhulp meer aan te bieden in scholen? Via het CLB is die dienstverlening al aanwezig, ook al wordt daar weinig gebruik van gemaakt. Desondanks is het voor iets minder dan de helft van de jongeren interessant om hulp op school te krijgen; zij het vooral voor schoolgerelateerde hulp. Jongeren die reeds hulp zochten via de school vinden dit interessanter omdat ze dan een tijdje kunnen opgevolgd worden. Een niet onaanzienlijk deel van de jongeren heeft echter bezwaren tegen jeugdhulp op school omwille van het gebrek aan garanties rond anonimiteit. Te veel jongeren hebben voornamelijk schrik dat anderen, in de eerste plaats hun leerkrachten en hun ouders, hun problemen zouden te weten komen. De makkelijkere bereikbaarheid en de vluggere beschikbaarheid van hulp binnen de school wegen in de argumentatie dan ook minder zwaar door.

Dit betekent niet dat de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van de jeugdhulpverlening voor vele jongeren geen probleem zou zijn. Vooral voor jongeren die geen hulp zoeken is dit een extra argument om geen stappen te ondernemen. Maar ook jongeren die reeds ervaring hebben met hulpverlening zijn sterk vragende partij om beschikbare dienstverlening te hebben in het weekend of tijdens de avonduren.

De toegankelijkheid van de jeugdhulp kan ook merkelijk verhoogd worden als jongeren meer overtuigd worden dat hulpverleners objectief, zonder vooroordelen en met het nodige respect jongeren proberen te helpen. In tegenstelling tot jongeren die wel al ervaring hebben met jeugdhulp zijn vele jongeren zonder ervaring hier immers minder van op de hoogte. Vooral voor jongeren die niet makkelijk de stap naar de jeugdhulp willen zetten is dit een bijkomend aandachtspunt.

De hulpverlener moet bij de eerste contactname vooral de tijd geven aan jongeren om hun verhaal te doen, interesse betonen en weet hebben van de jongerencultuur en hun leefwereld. Deskundigheid is pas daarna aan de orde. De uiterlijke kenmerken van een hulpverlener spelen eveneens minder een rol van betekenis om hulp te vragen. Tenzij een lichte voorkeur die uitgaat naar vrouwelijke hulpverleners, zeker als de hulpvrager een meisje is.

Jongeren gaan ook makkelijker hulp opzoeken als ze een persoonlijk gesprek kunnen hebben met een hulpverlener. Jongeren weten dan veel beter wie ze voor zich hebben en kunnen op die manier het best gezamenlijk naar een oplossing zoeken. Voor jongeren die niet zo gemakkelijk over hun problemen praten is het zinvol om daarnaast een goede mix van allerlei andere media-kanalen aan te bieden. Chatten wordt daarbij steeds belangrijker. Het is erg laagdrempelig, geeft snel resultaat en geeft meer garanties op anonimiteit, iets wat vele jongeren toch zeer belangrijk vinden. Maar dit medium heeft als nadelen dat het veel te oppervlakkig, onbetrouwbaar en onveilig is. Anderzijds blijkt ook hier weer hoe populair het internet is. De meeste jongeren zoeken voornamelijk daar de eerste informatie op.

Tot slot dient er ook extra aandacht te gaan naar de inkleuring van het gebouw en de ontvangstruimte. Als de jongere in een aparte en aan hun leefwereld aangepaste ruimte het gevoel krijgt dat het gesprek in alle sereniteit en vertrouwen kan verlopen, zal de jongere meer geneigd zijn de stap naar deze hulpverlening te zetten. Eens de stap gezet, wordt dit wel minder be-

langrijk. De toegankelijkheid zou misschien ook kunnen verhoogd worden door afspraken te installeren. Slechts een kwart van de jongeren tekent daar echt bezwaren tegen aan.

## **Colofon**

Kinderrechtencommissariaat, dossiers  
Toegankelijke Jeugdhulpverlening? Deel II  
3000 minderjarigen bevraagd  
Juni 2007

### **Projectbegeleiding**

Leen Ackaert  
Hilde Cnudde  
Bruno Bonte  
Peter Minten  
Dominique Van den Akker

### **Projectleiding**

Lieven De Rycke

### **Redactie**

Lieven De Rycke

### **Concept**

Funcke& Co

### **Tekening Cover**

Nix

### **Druk**

Drukkerij Vlaams Parlement

### **Verantwoordelijke uitgever**

Ankie Vandekerckhove  
Kinderrechtencommissaris  
Leuvenseweg 86  
1000 Brussel

Intern Rapport Kinderrechtencommissariaat