

EINDRAPPORT TEVREDENHEIDSMETING 2017-2018

Dit verslag geeft de resultaten weer van de tevredenheidsmeting zoals uitgevoerd in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen in het jaar 2017-2018.



Eindrapport tevredenheidsmeting

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	5
1.1 Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen	5
1.2. De zoektocht naar een gepaste tevredenheidsmeting.....	6
1.3. De keuze voor een kwalitatieve tevredenheidsmeting.....	6
2. Driedelige opzet van de tevredenheidsmeting	7
2.1. <u>Deel 1</u> . Focusgroepen met jongeren en ouders	7
2.1.1. Centrale vraag	7
2.1.2. Selectie en uitnodiging van de respondenten	7
2.1.2. Opbouw van de focusgroepen	8
2.1.3. Verwerking en analyse van de gegevens.....	8
2.2. <u>Deel 2</u> . Een samenwerking met de master sociaal werk (UA)	9
2.2.1. Opzet van het pilootproject	9
2.2.2. Methode	9
2.2.3. Verwerking, rapportering en bespreking van de gegevens.....	9
2.3. <u>Deel 3</u> . Creatieve projectwerken onder leiding van Har Tortike.	9
2.3.1. Opzet van de projectweek.....	9
2.3.2. Deelnemende jongeren	9
2.3.3. Methode	10
3. De tevredenheidsmeting. Een rijk doch intensief groeiproces.....	10
3.1. De focusgroepen met de kinderen/ jongeren	10
3.2. De focusgroepen met de context	10
3.3. De samenwerking master sociaal werk UA.....	11
3.4. De projectweek onder leiding van Har Tortike	11
4. De resultaten van de focusgroepen.....	12
4.1. Het OOOO De Grote Robijn	12
4.1.1. De eerste indruk van het gebouw	12

4.1.2. De eerste momenten in het OOOO. Een zeer ingrijpende ervaring.	12
4.1.3. Helpend tijdens de eerste momenten in het OOOO.	12
4.1.4. Bereikbaarheid van het OOOO De Grote Robijn. Een complex gegeven.	13
4.1.5. De leefgroep.....	14
4.1.6. De begeleiding.....	15
4.1.7. Het advies. Een verschillende ervaring.....	16
4.2. De atelierwerking in La Strada.....	16
4.2.1. Het gebouw is oud, maar ook wil chill.....	16
4.2.2. De eerste ervaringen zijn heel verschillend.....	16
4.2.3. Communicatie.....	17
4.2.4. De begeleiders in La Strada.....	17
4.2.5. Afspraken en regels.....	18
4.2.6. Soms wil ik niet naar La Strada.....	18
4.3. Van Celst.....	19
4.3.1. Het gebouw.....	19
4.3.2. Bereikbaarheid.....	19
4.3.3. Het eerste contact.....	19
4.3.4. De begeleiders.....	20
4.3.5. Overleg met de begeleiders.....	20
4.3.6. Samenwerking.....	21
4.3.7. Iets met fases en beveiligde opvang.....	21
4.3.8. Seksualiteit in Van Celst.....	22
4.4. Hakatoo door de ogen van de kinderen.....	22
4.4.1. Wat de kinderen leuk vinden in Hakatoo.....	22
4.4.2. Wat de kinderen niet leuk vinden in Hakatoo.....	22
4.4.3. Mee beslissen.....	23
4.4.3. Begeleiders.....	24
4.5. Hakatoo door de ogen van de ouders.....	24
4.5.1. De eerste momenten met Hakatoo.....	24
4.5.2. De dagelijkse zorg in Hakatoo.....	25

4.5.3. Ouder blijven.....	25
4.5.4. Informatie doorgeven.....	26
4.5.5. Moeilijke momenten	26
5.5.6. Ondersteuning in thuisbegeleiding	26
4.6.Kits en Krinkel	27
4.6.1. Wat de kinderen leuk vinden in Kits & Krinkel.....	27
4.6.2. Wat de kinderen niet leuk vinden in Kits & Krinkel	28
4.6.3. Ideeën hoe het beter kan	28
4.7. Tokaido & BizIkki	29
4.7.1. Het gebouw.....	29
4.7.2. De eerste momenten in Juno	29
4.7.3. Bereikbaarheid van Juno	29
4.7.4. De begeleiders in BizIkki	30
4.7.5. De begeleiders in Tokaido	30
4.7.6. Privacy en gedeeld beroepsgeheim	31
5. De resultaten van het pilootproject met de UA	31
5.1. Paper 1: Transparantie in OOC De Grote Robijn.....	32
5.1.1. Probleemstelling	32
5.1.2. Methode	33
5.1.3. Resultaten	33
5.2. Paper 2: Afstand en nabijheid in OOC De Grote Robijn	35
5.2.1. Probleemstelling	35
5.2.2.Methode	35
5.2.3. Resultaten	36
5.3. Paper 3: Participatie in OOC De Grote Robijn	37
5.3.1. Probleemstelling	37
5.3.2. Methode	37
5.3.3. Resultaten	37
5.4. Paper vier: Empowerment en participatie in OOC De Grote Robijn	38
5.4.1. Probleemstelling	38
5.4.2. Methode	38

5.4.3. Resultaten	38
6. De resultaten van de projectweken o.l.v. Har Tortike.....	39
6.1. Opgeleverd materiaal.....	39
6.2. Een impressie van het proces in beelden	39
6.3. Wat heeft het teweeggebracht?.....	40
7. Algemeen besluit.....	41
7.1. Wat heeft de kwalitatieve tevredenheidsmeting opgeleverd?	41
7.2. Wat gebeurt er verder mee?.....	42

1. INLEIDING

Dit rapport betreft de resultaten van de kwalitatieve tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Alvorens in te gaan op de gebruikte methode en de resultaten, schetsen we het algemeen kader en de aanloop van dit project.

1.1 Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen

Het empowermentparadigma staat centraal in het pedagogisch kader van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Dit betekent dat kinderen, jongeren of hun gezin niet worden ‘behandeld’, maar dat er een gelijkwaardige dialoog wordt aangegaan waarbij elk vanuit zijn expertise het begeleidingstraject mee vormgeeft. Vertrekpunt is een positief mensbeeld: mensen zijn in staat om binnen hun mogelijkheden te groeien en veranderen. Belangrijk hierbij is dat ze de regie van hun leven in handen nemen.

Om dit te stimuleren bij onze jongeren, gezinnen én medewerkers, is participatie cruciaal. Participatie in hun individueel hulpverleningsproces, maar ook in de bredere organisatie én het beleid. Dit komt niet alleen hen ten goede, maar ook wij worden hierdoor gestimuleerd om kritisch naar onszelf te kijken en voortdurend bij te leren. Als definitie voor cliëntenparticipatie binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen bouwen we¹ voort op de omschrijving van Tambuyzer (2011) en vullen dit aan met inzichten vanuit het empowermentparadigma.

Cliëntenparticipatie is een proces van inspraak in besluitvorming & actieve deelname aan allerlei activiteiten via een divers aanbod, ingebed op verschillende niveaus van de organisatie en steeds vanuit een erkenning van de ervaringskennis of -deskundigheid van de betrokken cliënten, in partnerschap met professionals en in functie van een groeiproces tot empowerment.

Centrale elementen in deze definitie zijn het gegeven dat cliëntenparticipatie:

- ✓ ingebed hoort te zijn **verschillende niveaus**. Cliënten horen dus niet enkel betrokken te worden bij de hulpverlening, maar ook op het breder beleidsvlak
- ✓ zich vertaalt in **een divers aanbod** dat afgestemd is op ieders eigenheid. Zo zijn er cliënten die liever creatief aan de slag gaan, anderen die liever rechtstreeks hun mening geven, etc.
- ✓ steeds vertrekt vanuit **een erkenning en respect voor de ervaringskennis** van cliënten. Jongeren en hun context hebben vaak al een heel traject achter de rug voor ze terecht komen bij Jeugdzorg Emmaüs: hierbij hebben ze al veel geprobeerd en ervaren. Deze ervaringskennis wordt in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen beschouwd als gelijkwaardig (niet gelijk!) aan de kennis van professionals en beleidswerkers.
- ✓ niet gelijk is aan ‘uw vraagt, wij draaien’. Centraal staat **een partnerschap** tussen professionals en cliënten en een voortdurend kruisen van verschillende kennisvormen.

¹ Deze definitie werd opgesteld in het kader van het onderzoek naar intensieve pedagogische thuisbegeleiding en de opbouw van een empowerende academische werkplaats in samenwerking met Prof. Dr. Tine Van Regenmortel en Prof. Dr. Koen Hermans

1.2. De zoektocht naar een gepaste tevredenheidsmeting.

Op basis van deze visie t.a.v. cliëntenparticipatie werd een definitie rond tevredenheidsmeting opgesteld. Deze definitie vormt een streefdoel om vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen naartoe te evolueren.

Vanuit deze definitie zijn we binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen reeds geruime tijd op zoek naar een

“Tevredenheidsmeting in jeugdzorg Emmaüs bestaat eruit om samen **met verschillende stakeholders** (jongeren, hun context, praktijk- en beleidswerkers) op vaste tijdstippen te reflecteren en discussiëren over **de alledaagse praktijk, cultuur en structuur** van Jeugdzorg Emmaüs en dit via een **kwantitatief én kwalitatief aanbod**, ingebed op verschillende niveaus van de organisatie en steeds vanuit de erkenning van de deskundigheid van de diverse stakeholders en in functie van een proces van empowerment.”

gepaste tevredenheidsmeting. Hierbij werd in de eerste plaats op zoek gegaan naar een kwantitatieve tevredenheidsmeting. Zo werd er gebruik gemaakt van de **B-toets**, maar deze vragenlijst bleek erg lang en de resultaten waren telkens erg hoog, waardoor dit weinig leerkansen bood. Ook werd er een pilootproject opgestart rond **de FIT**, maar dit werd ervaren als erg arbeidsintensief en ook hier werd de meerwaarde van de instrumenten niet ervaren.

Vanuit de teleurstellende ervaringen met kwantitatieve instrumenten voor tevredenheidsmeting, werd er in overleg met het beleid, de staffen en de verschillende teams gekozen om het kwantitatief luik even te laten rusten en in tussentijd een kwalitatief luik uit te bouwen. Dit wordt na afloop opnieuw geëvalueerd en daar waar nodig bijgestuurd om te komen tot een kwaliteitsvolle en gedragen tevredenheidsmeting in onze organisatie.

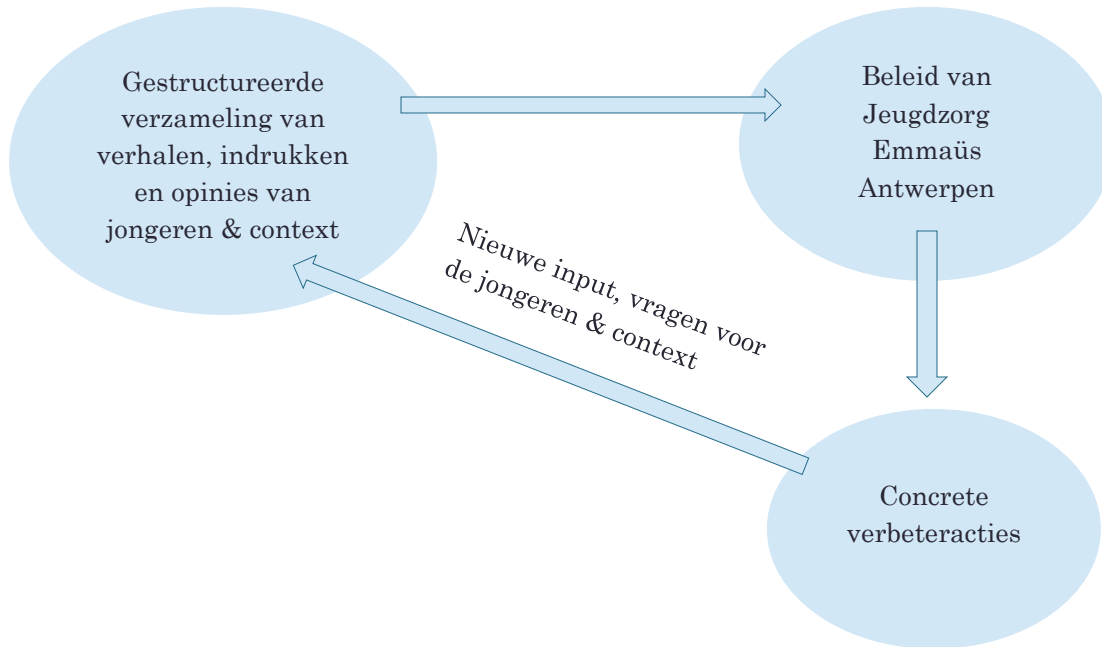
1.3. De keuze voor een kwalitatieve tevredenheidsmeting.

Waar een kwantitatieve tevredenheidsmeting (=aan de hand van een cliënttevredenheidsvragenlijst) peilt naar de mate van tevredenheid van de cliënt op een aantal vooraf bepaalde dimensies (bijv. bejegening, fysieke omgeving, participatiegraad, etc.) en vaak cijfers oplevert, is een kwalitatieve tevredenheidsmeting meer open. Het doel is om een rijk scala aan opinies, indrukken en verhalen te verzamelen. Op deze manier kan een diepgaand inzicht kan worden verkregen in de ervaringen van onze cliënten. Een kwalitatieve tevredenheidsmeting staat echter niet gelijk aan een niet wetenschappelijke aanpak. Een helder en transparant opzet, een gestructureerde dataverzameling en een systematische analyse staan centraal.

1.4. Het doel van de tevredenheidsmeting

Hoewel de tevredenheidsmeting gebruik maakt van wetenschappelijke (analyse-) methoden om tot rijke gegevens te komen, is de finaliteit van de tevredenheidsmeting niet om een doorgevoerd theoretisch raamwerk op te stellen of om een representatief beeld te krijgen over hoe tevreden jongeren en hun context zijn van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. Het opzet is om op een gestructureerde wijze ervaringen, indrukken en opinies te verzamelen zodanig dat we hier op verschillende niveaus in de organisatie (team-, staf-, beleidsniveau) mee aan de slag kunnen en de werking kunnen verbeteren. Wanneer dit goed wordt geëvalueerd, kan dit ingebed worden in de organisatiestructuur en -cultuur en periodiek worden herhaald.

Input, inspiratie, op
gang brengen
denkprocessen



2. DRIELEDIGE OPZET VAN DE TEVREDENHEIDSMETING

De kwalitatieve tevredenheidsmeting valt uit elkaar in drie delen. Vertrekkende vanuit onze definitie van cliëntenparticipatie vinden we het belangrijk om een divers aanbod uit te bouwen op maat van onze cliënten. Waar er jongeren zijn die bijvoorbeeld graag formeel hun mening geven via focusgroepen, zijn er ook jongeren die liever individueel een gesprek hebben én nog anderen die liever concreet aan de slag gaan met creatieve methodieken. Op basis hiervan werkten wij een divers aanbod uit via verschillende methodieken.

2.1. Deel 1. Focusgroepen met jongeren en ouders

Als eerste onderdeel van onze kwalitatieve tevredenheidsmeting werd gekozen voor homogene, semigestructureerde focusgroepen met jongeren én hun context in de verschillende afdelingen van Jeugdzorg Emmaüs.

2.1.1. Centrale vraag

Centraal in de focusgroepen staat de vraag hoe jongeren en hun context de hulpverlening van Jeugdzorg Emmaüs ervaren: Wat vinden ze positief? Wat kan volgens hen verbeterd worden? Daarbij zijn we in het bijzonder benieuwd naar de volgende dimensies: (i) Bereikbaarheid, (ii) Gebouw (iii) Dagelijkse zorg (iv) Hulpverlening (v) Participatie (vi) Samenwerking met context en andere diensten. Naast deze algemene thema's had elk team de gelegenheid om nog enkele extra thema's toevoegen waar ze benieuwd naar waren; zo voegde het OOOO bijvoorbeeld de vraag toe hoe jongeren en hun context het gekregen advies vanuit het OOOO ervaren.

2.1.2. Selectie en uitnodiging van de respondenten

Voor de selectie van de respondenten werd volgende vuistregel gehanteerd:

- ✓ Bij de residentiële diensten, OOOO en La Strada:
 - Alle jongeren die momenteel op onze afdeling verblijven worden uitgenodigd om deel te nemen aan de focusgroep. Zij krijgen een officiële uitnodiging.

- De ouders/contextfiguren worden aselect geselecteerd. Er worden 4 ouders/contextfiguren per team geselecteerd die in het voorgaande jaar (in dit geval: januari-december 2017) werden begeleid door één van de afdelingen van Jeugdzorg Emmaüs. Zij krijgen een officiële uitnodiging om deel te nemen aan de focusgroep en worden nadien persoonlijk opgebeld.
- ✓ Bij de mobiele diensten
 - Er worden aselect 4 jongeren en 4 ouders/contextfiguren per team geselecteerd die in het voorgaande jaar (in dit geval: januari-december 2017) werden begeleid door één van de afdelingen van Jeugdzorg Emmaüs. Zij krijgen een officiële uitnodiging om deel te nemen aan de focusgroep en worden nadien persoonlijk opgebeld.

2.1.2. Opbouw van de focusgroepen

2.2.2.1. Een tevredenheidsmeting vanuit een binnen- én buitenpositie

De focusgroep werd geleid door de onderzoeker van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen (Roos Steens, doctor in de sociale wetenschappen) en de pedagogisch stafmedewerker (Greet Lamote). De onderzoeker heeft vanuit haar doctoraatsopleiding aan de KU Leuven en vanuit andere onderzoeksprojecten ervaring opgebouwd in kwalitatieve onderzoeksmethoden (specifiek met focusgroepen en diepte-interviews).

Beide medewerkers zijn niet rechtstreeks betrokken in de verschillende afdelingen van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en kunnen dus een gepast ‘binnen-buiten’ evenwicht hanteren. Zo zijn ze sterk genoeg betrokken om de ervaringen en verhalen te kunnen begrijpen en duiden, maar hebben ze tegelijkertijd de nodige afstand om de jongeren en hun context de nodige veiligheid te bieden en hen ervan te verzekeren dat alle gegevens geanonimiseerd worden en enkel in hun algemeenheid worden teruggekoppeld naar de betrokken teams en de bredere organisatie. Dat voorkomt sociaal wenselijke antwoorden die waarschijnlijk eerder zouden gegeven worden wanneer teamcoördinatoren of begeleiders zelf de focusgroepen zouden leiden.

De ‘binnen-buiten’-positie wordt binnen de academische werkplaats van Jeugdzorg Emmaüs zeer bewust gehanteerd om wetenschappelijk kwalitatieve, doch praktijkgerichte en relevante onderzoeksgegevens te verzamelen.

2.2.2.2. Een laagdrempelig kader

De focusgroepen werden op laagdrempelige wijze vormgegeven. Er was aandacht voor een gezellig kader met soep, hotdogs en/of taart en een eerder informele manier van bevraging. Dit om aan te sluiten bij de stress die dergelijke formele bevraging toch brengt bij vele jongeren en hun context.

2.2.2.3. Een flexibele leidraad

Aan de hand van de centrale vraagstelling en thema's werd een flexibele leidraad opgesteld. Dat wil zeggen dat deze niet star werd vastgehouden, maar vooral gehanteerd als vertrekpunt om een breed scala aan verhalen, indrukken, opinies, etc. op gang te brengen over wat jongeren en hun context goed/helpend vinden in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en wat nog kan verbeterd worden.

2.1.3. Verwerking en analyse van de gegevens

De focusgroepen werden opgenomen met geluidsrecorder, getranscribeerd en geanonimiseerd en verwerkt met nVivo via de ‘framework approach’. Dat wil zeggen dat het gehanteerde kader (de verschillende thema's die ook onderdeel waren van de leidraad) werd gebruikt om de data te ordenen en te analyseren.

2.2. Deel 2. Een samenwerking met de master sociaal werk (UA)

2.2.1. Opzet van het pilootproject

Naast de focusgroepen werd ook een pilootproject vormgegeven met de studenten van de master sociaal werk aan de UA, onder supervisie van Prof. Dr. Peter Raeymaeckers. In het kader van een vak omtrent onderzoeksmethoden werd de studenten gevraagd in groepjes van drie tot vier een eigen ‘mini-onderzoek’ uitzetten in de afdelingen Tokaido of het OIOC De Grote Robijn. Telkens was het de bedoeling een aantal trajecten diepgaand in beeld te brengen vanuit de ervaringen van de jongere én van de begeleiders en via een specifiek thema. Zo werd er bijvoorbeeld gekozen voor thema’s als cliëntenparticipatie, transparantie, afstand en nabijheid, etc.

2.2.2. Methode

De studenten brachten in het OIOC en in Tokaido een aantal trajecten diepgaand in beeld via diepte-interviews met de jongeren én met de betrokken begeleiders (IB, contextbegeleider, psycholoog). Voor de selectie van de respondenten werd gekozen voor een doelgerichte steekproef: zo werd per team in overleg met de staf bekeken welke casussen interessant zouden zijn om door externen onder de loep te laten nemen; *Waar kunnen we het meeste uit leren; Waar zijn we het meest benieuwd naar?* De desbetreffende jongeren mochten hierbij zelf aangeven of ze al dan niet wensten deel te nemen aan het onderzoek. Indien ze graag wilden meewerken, tekenden ze hiervoor een informed consent.

Centraal in de opbouw van de interviewleidraad en in de analyse van de data staat dit thema én het conceptueel kader Blom & Morén (2009): het ‘CAIMeR’-model:

- Wat is de bredere ‘context’ van de trajecten (C)?
- Wat zijn de verschillende actoren? Hoe zijn hun ervaringen? (A)
- Hoe is de interventie/begeleiding verlopen? (I)
- Welke resultaten ervaren de verschillende betrokkenen? (R)
- Wat zijn onderliggende werkende en tegenwerkende mechanismen? (M)

2.2.3. Verwerking, rapportering en bespreking van de gegevens.

Elk interview werd opgenomen met geluidsrecorder, getranscribeerd en geanonimiseerd en verwerkt volgens het CAIMeR-model via nVivo. De resultaten werden per groepje neergeschreven in papers en gedeeld via een gezamenlijk werkcollege. De medewerker van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen werden uitgenodigd op de UA om de resultaten van het onderzoek te horen en hierover in dialoog te gaan met de studenten.

2.3. Deel 3. Creatieve projectwerken onder leiding van Har Tortike.

2.3.1. Opzet van de projectweken

Daarnaast ging er in 2017 ook een projectweek door over diversiteit onder leiding van Har Tortike en in 2018 een projectweek omtrent netwerkvorming. Hier gingen jongeren vanuit verschillende afdelingen van Jeugdzorg Emmaüs op creatieve wijze (muziek, film, theater, etc.) aan de slag om hun verhalen, indrukken en ervaringskennis rond dit thema in beeld te brengen.

2.3.2. Deelnemende jongeren

- ✓ *‘Dertien mensen die allemaal reizigers zijn, zo bleek al snel. Sommigen hebben enorme reizen gemaakt binnen Antwerpen, anderen moesten vluchten voor oorlog of te grote armoede in hun land. Allemaal kozen we er vrijwillig voor om, onder dit dak, een week te werken aan het thema diversiteit.’* (Fragment uit het projectdossier van Har Tortike)

Alle jongeren vanuit Jeugdzorg kregen voorafgaand aan de projectweek een uitleg van Har Tortike om de week te introduceren en jongeren enthousiast te maken om deel te nemen. Daar kwamen tijdens de projectweek over diversiteit 13 enthousiaste reacties op waarvan er uiteindelijk 8 daadwerkelijk aanwezig konden zijn. Tijdens de projectweek over netwerkvorming hebben in totaal 23 jongeren en hun netwerk meegewerkt.

2.3.3. Methode



De methode van Har Tortike is erop gericht om, nadat het thema helder met de jongeren is besproken, zo min mogelijk te sturen. Hij is ervan overtuigd dat mensen al op een zeer jonge leeftijd een eigen opvatting hebben over hun ervaringen en dat zij, indien je vertrouwen en veiligheid en enthousiasme geeft, ook bereid en in staat zijn om daar voor uit te komen of omdat vorm te geven. De jongeren zijn in de projectweek vrij om te kiezen hoever zij daarin willen gaan.

2.3.3. Terugkoppeling

Het resultaat van dit proces werd gebundeld in een projectdossier en werd teruggekoppeld naar de medewerkers via een intern toonmoment en op de jaarlijkse tweedaagse bijeenkomst van de medewerkers.

3. DE TEVREDENHEIDSMETING. EEN RIJK DOCH INTENSIEF GROEIPROCES.

3.1. De focusgroepen met de kinderen/ jongeren

Algemeen werd de tevredenheidsmeting met de kinderen/jongeren ervaren als een rijk, doch zeer intensief proces. Zo zijn er **6 focusgroepen** doorgegaan met gemiddeld 7 kinderen én jongeren en een tijdsduur van 45 minuten tot 1u50 minuten. Deze hebben **een grote tijdsinvestering** gevraagd van de betrokken teams (het informeren en motiveren van de jongeren om deel te nemen) én van de onderzoeker (transcriptie van de focusgroepen). Tegelijkertijd was de **opkomst goed** en leverden deze focusgroepen **rijke data** op die rechtstreeks kunnen gebruikt worden in de verschillende afdelingen en in het breder beleid. **De focusgroepen met de kinderen** waren **een uitdaging** en vragen nog om een verscherping van de aanpak. Ze leverden wel mooie inzichten op, maar iets minder rijk dan met de jongeren. De leerpunten zijn onder andere:

- ✓ Kleine groepen per leeftijdscategorie werkt beter dan gemengd. Ook het mengen van verschillende leefgroepen creëert onrust.
- ✓ Een strengere, zeer richtende aanpak werkt het best, anders is de concentratie snel weg.
- ✓ Een speelse, verhalende en laagdrempelige methodiek is nodig om kinderen te kunnen boeien en verhalen op te roepen.

3.2. De focusgroepen met de context

De focusgroepen met de context van de jongeren bleken minder succesvol. Hier was een nog **grotere tijdsinvestering** van de organisatoren (selectie respondenten, verzamelen adresgegevens, respondenten

verschillende malen opbellen, herinneren aan de afspraak, etc.) en **een zeer magere opkomst**. Ondanks een bevestiging van minstens vier contextfiguren per afdeling, kwamen er uiteindelijk over alle afdelingen heen slechts drie contextfiguren naar de focusgroep. Als aanvulling werden in één van de afdeling nog vier diepte-interviews afgenomen. Dit leverde **enkel voor de afdeling Hakatoo genoeg data** op om te kunnen analyseren en mee op te nemen in de resultaten. Hierbij is het de ervaring dat de informatie uit de diepte-interviews over het algemeen rijker is dan deze uit de focusgroepen: ouders en andere contextfiguren lijken het comfortabeler te vinden om via een individueel gesprek hun ervaring te delen.

3.3. De samenwerking master sociaal werk UA.

De samenwerking met de studenten van de masteropleiding sociaal werk aan de UA heeft **een grote investering** gevraagd van de betrokken teams in het aanspreken van de jongeren, het contact hebben met de studenten, het regelen van de afspraken, de interviews zelf, etc. Tegelijkertijd heeft het geleid tot enkele **rijke papers** waar de betrokken teams rechtstreeks mee aan de slag kunnen. Om op te nemen in de tevredenheidsmeting werd enkel gekozen voor de papers die minimum 14/20 hebben behaald:

- Onderzoeksrapport 1: over transparantie in OOC De Grote Robijn
- Onderzoeksrapport 2: over afstand en nabijheid binnen het OOC De Grote Robijn
- Onderzoeksrapport 3: over participatie in het OOC De Grote Robijn
- Onderzoeksrapport 4: over participatie en empowerment in OOC De Grote Robijn

Het nadeel is dat dit allemaal papers betreffen over de werking van het OOC. Hoewel ook het team van Tokaido heeft geïnvesteerd in het onderzoek, konden hier geen papers weerhouden worden.

De **dialogdag** waarin de studenten hun analyses voorstelden en in discussie gingen met de praktijkwerkers werd door alle partijen ervaren als zeer inspirerend.

3.4. De projectweek onder leiding van Har Tortike

Reflecties omtrent de samenwerking van de jongeren en Har tijdens de projectweken waren:

- Een respectvolle benadering van elkaar.
- Erkennen van elkaars culturele en etnische achtergrond.
- De verschillen waren zo groot dat iedereen bijna verbaasd nieuwsgierig was naar elkaars verhaal. In het begin heel voorzichtig, maar zodra er verbanden ontstonden door samenwerking of herkenning, later in de week directer.
- Er was een soort vanzelfsprekendheid in het samenwerken en men zocht naar gemeenschappelijke kenmerken. Die werden bijvoorbeeld gevonden in het gebruik van media en social-media. Maar ook in het zoeken naar bruikbare taal en het voortdurend elkaar helpen met vertalingen. Geweldig geduld daarbij.
- Er was veel plezier omdat het veilig was om op basis van eigen ervaringen vrij waren om iets te maken.
- De begeleiders en de twee studenten pasten goed bij deze groep. Ze keken naar wat nodig was en reageerden daar op. Ze durfden ongelijk te hebben en stelden hun expertise niet als 'voor een begeleider veilige buffer' tussen henzelf en de jongeren.
- De begeleiders regelden het praktische organiseren van eten en drinken en alle IT-spullen die nodig waren op een zeer toegewijde manier.
- Iedereen wilde eigenlijk binnenkort weer een projectweek. Daar werd door meerdere concreet naar gevraagd. Het is een warm bad en je ontwikkelt talenten.

4. DE RESULTATEN VAN DE FOCUSGROEPEN

4.1. Het OOOO De Grote Robijn

4.1.1. De eerste indruk van het gebouw

- ✓ *'What the fuck is dees..? Da's écht een fucking klooster.'*
- ✓ *'Maar dan kijkt ge naar binnen en denkt ge dat is echt precies luxe he. Wel raar ofzo.'*
- ✓ *'Ik ben hier is met men mama terecht gekomen. Die zo: ok cava.'*

De jongeren staan tijdens de focusgroep allereerst stil bij hun eerste indrukken van het gebouw waar het OOOO De Grote Robijn zich bevindt. Daar de leefgroepen van De Grote Robijn zich bevinden in een oude kapel die pas gerenoveerd werd, is het niet verwonderlijk dat al snel woorden als 'klooster', 'luxe', 'nieuw', etc. naar boven komen. De jongeren zijn positief over het gebouw, maar geven tegelijkertijd aan dat het in een eerste indruk ook wel 'raar' is om geconfronteerd te worden met die 'nieuwheid' en 'luxe'. Waarom dat 'raar' was, kunnen ze moeilijk uitleggen. Ze hadden op voorhand een heel ander idee gehad over hoe de leefgroep er zou uitzien. Enkele jongeren vertellen ook spontaan over de mening van hun ouders wanneer ze voor het eerst de leefgroep binnenkwamen. Wat hun ouders vinden van de plek waar ze zullen verblijven, lijkt voor hen zeer belangrijk te zijn in het vormen van hun eigen eerste indruk.

4.1.2. De eerste momenten in het OOOO. Een zeer ingrijpende ervaring.

- ✓ *'Ik ben er heel hard ingesmeten. In kamer geïnstalleerd, afscheid genomen van mijn ouders en ze lieten mij direct doen. Er was niemand want het was 3u en die waren op school. Ik kon niet op mijn kamer want die was op slot. Dus ik zat hier maar zo, wist niet goed wat doen. Ja en als dan iedereen van school kwam, de vragen want dat is de nieuwe. Voor mij is dat dan, ja ik ken hier niemand, ge wordt hier in gesmeten. Het eerste contact dat is compleet hands of. Dus dat is dan wel heel angstaanjagend. Ze hadden mij al een planning gegeven en zo van dagstructuur maar ik kon mij niet echt voorbereiden op de jongeren en zo.'*
- ✓ *'Er waren mensen die agressief waren. En ik kon mij daar niet op voorbereiden. Want 2 dagen was het effectief al 's nachts ambras en heb ik niet kunnen slapen omdat heel het kot hier op stelten stond. Niemand had me dat gezegd.'*

Wanneer de jongeren stilstaan bij hun eerste momenten in het OOOO, is de groep het er snel over eens dat die eerste momenten voor hen zeer ingrijpend waren. Hierbij halen ze voornamelijk de confrontatie met de groep jongeren aan: wat gaan zij van mij vinden, hoe gaan zij meevallen, etc. Ook het feit dat andere jongeren soms agressief werden, vonden sommige jongeren in eerste instantie moeilijk om mee om te gaan. Dit alles maakte hen bang, onrustig. Daarnaast vertellen de jongeren ook hoe moeilijk het is dat je niet weet hoe alles precies zal lopen.

4.1.3. Helpend tijdens de eerste momenten in het OOOO.

- ✓ *'Zij ging met mij door het gebouw en vertelde over de afspraken enz. en dat we die hier samen kunnen maken. En wat we allemaal kunnen doen hier enz. En dat de andere jongeren straks kwamen. Dat was goed, dat vond ik goed. Dat maakte mij rustig ofzo.'*
- ✓ *'Ik kwam hier vrij laat op de avond zondag. Ik had toen vergeten emotioneel te eten en ik moest chocolade hebben en zij zijn dan speciaal voor mij naar de winkel geweest om chocolade te gaan halen.'*

De jongeren halen twee aspecten aan die voor hen helpend waren om die eerste momenten in het OOC gemakkelijker te laten verlopen. Het eerste aspect is duidelijkheid. Een rondleiding, een uitleg over afspraken en dagstructuur, over de samenstelling van de groep, etc. vonden de jongeren helpend om die eerste momenten dragelijker te maken en hun angst te verminderen. Daarnaast geven de jongeren ook voorbeelden van kleine tegemoetkomingen van de begeleiders en hoe deze voor hen een groot verschil maakten bijv. chocolade gaan halen, nog eens op de deur komen kloppen om te kijken of de jongere iets nodig heeft, het eten bewaren, etc.

4.1.4. Bereikbaarheid van het OOC De Grote Robijn. Een complex gegeven.

- ✓ *Voor mij is dat gemakkelijk van hier naar school'*
- ✓ *'Ik denk dat is niet ok dat ... of IB of contextbegeleiding praten met ouders en zegt over ons alles, daarom ik heb geen contact met mijn ouders, en die komen wel op afspraak enz., maar ik zeg alsjeblief, ni zeggen waar ik woon, deze instelling enz.. ...want ik ben bang van mijn papa, en ik heb geen contact met hem en wil dat niet graag hebben . Ik wil niet dat hij weet waar ik ben. Ik wil niet dat hij hier komt op afspraak of zo.'*
- ✓ *'In verband met niet goed bereikbaar, moest ik denken, aan dat Ik helemaal naar Mechelen ben geweest en dan was ik 2,5uur onderweg (...) Ik vraag dat ook altijd aan mijn moeke, 'Moeke wilt gij alstublieft de trein pakken', die zegt zo, 'nee da's veel duurder'. Dus ik wil niet met u de trein pakken.'*

Hoewel verschillende jongeren aangeven dat het OOC De Grote Robijn goed gelegen is en dat ze van daaruit gemakkelijk een tram, bus of trein kunnen nemen, gaan de jongeren toch niet zo gemakkelijk over het thema bereikbaarheid en blijven ze hier lang bij stilstaan. Eén jongere vertelt hierbij dat hij het juist een nadeel vindt dat het OOC zo centraal gelegen is, hij had liever meer afgelegen gezeten zodat zijn vader niet zo gemakkelijk op afspraak zou kunnen komen. Twee jongeren vertellen dat ze het OOC el goed gelegen vinden, maar dat het openbaar vervoer voor hen best ingewikkeld is: ze zijn niet gewend dit te nemen. Een andere jongere geeft aan dat ze met de trein snel op school zou zijn, maar om financiële redenen moet ze met de bus en is ze lang onderweg. De jongeren duiden hiermee op de complexiteit van het aspect bereikbaarheid, dat zoveel meer is dan gewoon 'goed bereikbaar' zijn.

- ✓ *'Ja, soms is het wel verwarrend, want ik heb nu 3 nummers van hier op mijne gsm staan en ik weet niet naar dewelke ik iets moet sturen als ik te laat ben'*
- ✓ *'Nja ik heb geen telefoon en dus ook geen social Media ofzo, en als ik dan zou moeten vragen aan iemand van ge moet bellen naar het nummer van hier. En dat is dan gewoon een simpel nummer zoals 03100100, zodat iedereen dat kan onthouden. en als je dan wil bellen naar de groep dat je dan dat nummer weet vanuit uw hoofd. Dat je dan niet moet denken van : 03682..... ik onthoud dat toch nie.'*

Tot slot staan de jongeren ook stil bij de telefonische bereikbaarheid van het OOC. Hierbij geven ze aan dat het niet altijd gemakkelijk is om te weten naar welk telefoonnummer ze moeten bellen om iemand van de begeleiding te bereiken. Sommige jongeren hebben drie mogelijke nummers in hun gsm staan, anderen hebben geen gsm en kunnen het nummer moeilijk onthouden. De jongeren geven aan dat één centraal en gemakkelijk te onthouden nummer handiger zou zijn.

4.1.5. De leefgroep.

4.1.5.1. Afspraken maken gebeurt samen

- ✓ *'Is wel goed want andere voorzieningen niets aan te zeggen: het is zo of zo en niets aan te zeggen. Soms ziet ge dat anders, kleine dingen. Bijvoorbeeld het kamerwerk was eerst een uur, maar de groep vond dat niet goed uiteindelijk een half uur en dan 3 kwartier. Ik vond dat wel goed dat het lang was, want sommige hebben dat echt nodig. Maar je kan dat wel allemaal zeggen en de begeleiding is daar dan in mee.'*

Wanneer de jongeren stil staan bij hun ervaringen met de leefgroep dan hebben ze het al snel over het feit dat ze de afspraken in het OOC zelf mogen meemaken. Sommige jongeren maken de vergelijking met andere voorzieningen en vertellen hoe dat niet overal het geval is. De jongeren zijn enthousiast over de participatiegraad in het OOC en vertellen hoe dit hen het gevoel geeft dat ze serieus worden genomen, dat ze niet als een kind worden behandeld.

4.1.5.2. De drukte in de leefgroep

- ✓ *'Sommigen negeren ook volledig wat begeleiders zeggen, vooral in groep. En dan wordt dat niet aangepakt. Enkel in groep zene, dan versterken ze elkaar er in. Als ze om 3uur op de gang liggen te roepen en ge kunt dan niet slapen voor uw examen dat is echt verschrikkelijk. Als er dan politie moet komen dat is gewoon echt niet leuk.'*

Eén van de thema's dat ook al snel naar boven kwam in de verhalen van de jongeren was het gevoel van drukte in de leefgroep. Zo geven sommige jongeren aan ze het lastig vinden dat andere jongeren niet altijd luisteren naar de begeleiding, dat ze soms ook agressief worden. In deze sfeer is het niet evident om huiswerk te maken, te leren voor de examens, tot rust te komen, etc. Sommige jongeren geven aan dat de begeleiding best wat strenger mag zijn en dit 'harder' aanpakken. Andere jongeren zijn het daar niet mee eens; zij vinden de begeleiding al streng genoeg.

4.1.5.3. De planning in de leefgroep & huiswerk maken.

Tot slot geven de jongeren nog aan hoe druk hun schema soms is met school, huiswerk, gesprekken, etc. Sommige jongeren geven aan dat de begeleiding dit mee in het oog houdt en hen hieraan herinnert en bij ondersteunt. Zij vertellen ook hoe de begeleiding hen motiveert en ondersteunt om hun huiswerk te maken. Andere jongeren zijn het hier niet mee eens: zij vinden juist dat de begeleiding veel vergeet en dat het met hun planning dan ook geregeld misgaat. Tot slot zijn er ook jongeren die vinden dat het iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid is om hun planning en huiswerk te regelen: de begeleiding moet dit niet in hun plaats doen.

4.1.6. De begeleiding

4.1.6.1. Het belang van afzonderlijke begeleiders

- ✓ *‘Dat gaat wel goed vind ik. Ik heb mijn persoonlijke begeleidster hier...allez ja, begeleider. Die praat dan met u, die is dan met u bezig. En dan hebben we een contextbegeleidster, en die regelt alles rond de context, he die is naar school geweest, die is naar mijn ouders geweest... En die hebben dan een hele context rond u, en die hebben dat dan helemaal samen gepuzzeld. Ik vind dat ze dat heel goed hebben gedaan... en zeker omdat dat gescheiden is, Want dan kan je zeggen tegen uw begeleider of begeleidster wat je wil, in vertrouwen. En die zeggen ook alleen maar wat dat voor u belangrijk is en wat jij niet wil zeggen, ja dat wordt dan niet gezegd.’*

Iets waar alle jongeren het over eens zijn dat is dat ze het goed vinden dat zij een andere begeleider hebben dan hun ouders. Vele jongeren vertellen bijvoorbeeld over hun individueel begeleider en hoe ze hier terecht kunnen wanneer ze het moeilijk hebben, gesprekken mee hebben, hoe deze extra aandacht heeft voor hen. Ze vinden het goed dat deze begeleider er vooral voor hen is en dat iemand anders zich bezighoudt met hun ouders of bredere context. Dit voornamelijk omdat hen dat meer geruststelt dat hetgeen ze vertellen niet rechtstreeks wordt doorverteld aan hun ouders.

4.1.6.2. Het belang van privacy.

- ✓ *‘Ik heb nu net een gesprek gehad met mij psycholoog... en dat was zo hetzelfde. En die vroeg van ‘mag ik aan het CLB vragenopvragen’ en ik zei ja, en dan moest ik ook wel een blad tekenen waar ik toestemming gaf dat ze dat zouden opvragen. Ik heb ook gezegd om te vragen dat dat niet aan mijn ouders wordt gezegd, ...dus dat vertrouwen dat... op dat document gezet, zodat het CLB dat ook weet.’*

Privacy is een item dat ook al snel door de jongeren zelf wordt aangehaald. De jongeren zijn het erover eens dat het voor hen belangrijk is dat ze dingen kwijt kunnen aan hun individueel begeleider of psycholoog zonder dat dit onmiddellijk naar de andere begeleiders, hun ouders, de school, etc. gaat. Doordat begeleiders expliciet toestemming vragen of iets mag doorgezegd worden, groeit hun vertrouwen dat dit ook wel degelijk kan. Tegelijkertijd geven de jongeren ook aan dat ze snappen dat sommige dingen wel moeten doorgezegd worden, dat het niet anders kan. Sommige jongeren geven hierbij de kanttekening dat er soms te snel wordt doorgegeven, vooral tussen collega's.

4.1.6.3. Luisteren & niet dwingen

- ✓ *Ik ben iemand als ik het lastig heb ik laat dat nooit zien. Ik kan dat ook nooit gaan zeggen, dus die moeten dan regelmatig komen controleren en af en toe eens vragen hoe is het met u want anders zou ik dat nooit ertegen zeggen. Dat vind ik wel belangrijk want sommige mensen zeggen dat van hun eigen op de juiste manier maar als je dat niet uit uw eigen zeggen dan moeten zij daar naar vragen.*

Een ander aspect dat uitdrukkelijk naar voor kwam in de focusgroep met de jongeren is dat begeleiders goed moeten kunnen luisteren. Dat betekent voor de jongeren dat begeleiders benieuwd zijn hoe het met hun gaat, hier zelf expliciet naar vragen en hen tegelijkertijd ook niet dwingen/pushen om te spreken. Dat evenwicht tussen benieuwd zijn en vragen stellen én tegelijkertijd ook de ruimte laten en niet pushen vinden alle jongeren uit de focusgroep zeer belangrijk.

4.1.7. Het advies. Een verschillende ervaring

- ✓ *'Iets in richting alleen wonen, maar ze hebben er dan toch bijgezet dat er nog herstel gewenst is. Advies is ook therapie ook al heb ik gezegd nee, ik wil dat echt niet. Hoe harder da ze drukken hoe meer ik me verzet. Daarin ben ik echt niet gehoord geweest.*
- ✓ *'Ik weet zelf nog niet wat zijn de mogelijkheden? Of ik naar huis kan met begeleiding? Kan ik op mijn leeftijd alleen wonen? Ik heb gezegd, ik wil vooral niet meer naar huis maar weet niet hoe dat gaat uitdraaien.'*

T.a.v. het advies dat op het einde van een opname in het OOC meestal volgt, hebben de jongeren andere ervaringen en indrukken, uiteraard ook volgens waar ze op dat moment in het proces staan. Enkele jongeren zijn nog maar pas in het OOC en geven aan dat ze geen idee hebben wat voor advies er zal komen en welke de mogelijkheden zijn. Ze vertellen dat dit moeilijk is, dat ze hier graag wat meer duidelijkheid over zouden hebben. Andere jongeren vertellen dat ze hun advies reeds hebben gekregen, maar dat ze het moeilijk vinden dat hun mening niet werd gevolgd. Zo vertelt één jongere over hoe hij uitdrukkelijk had aangegeven geen contact meer te willen met zijn ouders, terwijl dat in het advies staat dat herstel toch gewenst is. Daar heeft hij het erg moeilijk mee.

4.2. De atelierwerking in La Strada

4.2.1. Het gebouw is oud, maar ook wil chill

- ✓ *'Alles is zo wat in orde behalve de vloer, de verwarming, euh...de wif en gordijnen voor als de zon schijnt.'*
- ✓ *'Dat moet ok niet te design ofzo. Ge moet ook nog iets durven doen ofzo. Hier is het wel chill.'*

De jongeren van La Strada twijfelen wanneer we hen vragen naar hun mening, indrukken, ervaringen met het gebouw. Enerzijds vertellen ze dat er een aantal aspecten niet in orde zijn bijv. vloer, verwarming, gordijnen, etc. Tegelijkertijd geven alle jongeren uit de focusgroep ook aan dat ze de plek van de atelierwerking een aangename plek vinden. Een heel nieuwe ruimte of zelfs een design ruimte zouden ze minder aangenaam vinden, minder ontspannen of in de woorden van de jongeren: 'chill'.

4.2.2. De eerste ervaringen zijn heel verschillend

- ✓ *'Ik kende hier al de helft van de jongeren. Dat was goed'.*
- ✓ *'Ge krijgt wel wat uitleg op voorhand normaal. Maar sommige jongeren worden hier ook zonder uitleg direct naar hier gestuurd. Dat is niet ok. Het is belangrijk dat ge op voorhand weet naar waar ge komt en hoe dat gaat zijn.'*
- ✓ *'Soms geven andere jongeren u hier een rondleiding op uw eerste dag. Dat is wel chill. Dat is beter dan van begeleiders'*

De eerste ervaringen van de jongeren in de atelierwerking zijn zeer verschillend. Sommige jongeren geven aan dat ze al veel andere jongeren kenden en dat het voor hen daarom heel vertrouwelijk voelde. Andere jongeren kenden de andere jongeren en de werking nog niet en waren daarom zeer blij dat ze op voorhand een uitleg hadden gekregen over hoe het er zou aan toegaan. De jongeren zijn het er over eens dat die uitleg op voorhand én de rondleiding op de eerste dag voor hen heel belangrijk is om hun zenuwen de eerste dag wat te verminderen. Tot slot vertelde één jongere over hoe hij tijdens zijn eerste dag een rondleiding kreeg van een andere jongere en hoe fijn dat was; de groep beaamde dat ze dit zelf ook fijn zouden vinden.

4.2.3. Communicatie

- ✓ *'Ikzelf weet er niets van en dan komt ge toe en dan zeggen ze: "Ja, we hebben dat en dat afgesproken"'*
- ✓ *'Hoe vaak dat wij horen: 'Ah, weet je dat niet? En dan moet ik dat met mijn IB bekijken, maar die werkt pas volgende week''*

Al snel wordt door de jongeren van de atelierwerking zelf het aspect 'communicatie' opgevoerd. Daarbij vertellen de jongeren voornamelijk over de communicatie tussen hun leefgroep en La Strada. Ze geven aan dat deze communicatie soms misgaat: dan worden er zaken onderling afgesproken waarvan de jongere zelf niet op de hoogte is of de begeleiders van beide afdelingen geven verschillende afspraken mee. De toon van de focusgroep wordt geagiteerder wanneer het over dit onderwerp gaat: de jongeren worden hier boos en gefrustreerd van.

- ✓ *'Met de begeleiders zelf hier heb ik nog niet veel problemen gehad. Die praten hier meer met ons ofzo. Dat gaat goed'.*
- ✓ *'De begeleiders hier spreken goed af, dat is duidelijk'*

Tegelijkertijd geven alle jongeren van de focusgroep wel aan dat de communicatie tussen hen en de begeleiders van La Strada wel goed loopt. Ze vertellen dat er veel wordt gepraat met hen en dat de afspraken in de atelierwerking voor hen heel duidelijk zijn.

4.2.4. De begeleiders in La Strada

- ✓ *'Ze pushen hier niet. Andere begeleiders pushen altijd zo.'*
- ✓ *'Ze behandelen u ook als volwassene. Niet alsof ge een kind bent. Het is niet omdat ge vijftien jaar oud bent, dat ge mentaal ook een kind bent.'*

Wanneer het onderwerp gaat over de begeleiders in La Strada dan zijn alle jongeren het erover eens dat de begeleiders hier anders zijn dan in hun leefgroep. Eén van de aspecten die in verschillende verhalen van de jongeren terugkomt, is dat ze het gevoel hebben dat ze minder worden geforceerd in La Strada, ze krijgen meer ruimte en vrijheid en de begeleiders zitten minder op hun huid. Hieraan gerelateerd vertellen ze dat ze meer als volwassene worden behandeld, dat ze zich meer gelijkwaardig voelen aan de begeleiders.

- ✓ *‘Hier praten ze met je als je het moeilijk hebt. Ze veroordelen u niet ofzo. Ze zoeken wat er scheelt, waarom gij zo doet. Ergens anders krijgt ge gewoon straf’*
- ✓ *‘Ze zijn hier niet zo gemakkelijk boos. Als gij iets voorhebt dan wordt er gesproken met u. Ook niet tegen u, echt met u.’*

Daarnaast vertellen de jongeren ook dat de begeleiders in de atelierwerking meer praten wanneer ze het moeilijk hebben en/of verkeerd gedrag stellen. Waar ze in hun leefgroep sneller worden gestraft, zoeken de begeleiders van La Strada meer wat er aan de hand is en gaan ze het gesprek met hun aan. Dat vinden de jongeren van de focusgroep zeer positief.

- ✓ *‘Die begrijpen u toch meer als ze van uw leeftijd zijn. Ze zijn zelf nog jongere. Anders moet ge meer uitleggen.’*
- ✓ *‘Ik heb ook liever jong. Dat gaat beter.’*

Tot slot geven de jongeren nog aan dat ze het helpend vinden dat de begeleiders jong zijn, dat vinden ze gemakkelijker om bij aan te sluiten. Bij iemand die ouder is vinden ze dat minder vanzelfsprekend, hierbij hebben ze het gevoel dat zij hen minder kunnen begrijpen.

4.2.5. Afspraken en regels

- ✓ *‘We beslissen zelf wat we doen en spreken dingen af enz. Er moeten minder dingen’*
- ✓ *‘Op maandag beslissen we voor heel de week en maken we een planning. Het is chill hier’*

Eén van de aspecten die ook sterk naar voor komt uit de verhalen en indrukken van de jongeren over de atelierwerking is dat afspraken en planning samen worden opgesteld. Dat geeft hen het gevoel dat er meer ruimte is, dat er minder zaken moeten en dat ze zelf meer kunnen beslissen.

4.2.6. Soms wil ik niet naar La Strada

- ✓ *‘Soms ben ik ziek of voel ik mij niet goed en wil ik gewoon in mijn instelling blijven. Dat is mijn huis, snapt ge. Ik wil daar zijn. Niet zo lang op de bus tot hier. Maar dan moet ik echt naar hier.’*
- ✓ *‘Dat is ons huis en wij mogen daar niet in de dag zijn. Dat is toch raar. Regels zijn regels ok, maar dat moet toch niet zo stug’*

- ✓ *'Soms geloven ze ons niet als we ziek zijn. Dat is echt erg. Want ok sommige jongeren zullen soms faken, maar als het echt waar is...'*

Tot slot geven de jongeren nog aan dat ze het soms moeilijk vinden dat ze soms naar La Strada moeten wanneer ze zich ziek voelen en niet naar school gaan. Ze voelen zich soms niet geloofd door hun begeleiders in de leefgroep en vinden dat heel frustrerend. De jongeren vertellen dat ze soms graag gewoon in hun afdeling ('hun huis') willen blijven wanneer ze zich niet goed voelen en dat ze het lastig vinden dat dat niet kan.

4.3. Van Celst

4.3.1. Het gebouw

- ✓ *'Ik vind het hier goed. Het is hier groot genoeg, alles is mooi ingedeeld in verschillende stukken, het is duidelijk wat waar is.'*
- ✓ *'Ik vind het wel nogal...ik weet niet. Ik heb liever een huis ofzo. Zo dat dat meer gewoon is ofzo'*
- ✓ *'Er mag wel wat meer kleur of een foto ofzo.'*
- ✓ *'Het gedacht dat dat (terras) gaat komen, is wel leuk. Zo ergens om te socializen, een gezellige plek voor ons, zo als een huis.'*

De jongeren van Van Celst zijn het niet eens over het gebouw waarin de leefgroepen gehuisvest zijn. Enkele jongeren geven aan dat ze het een mooi nieuw gebouw vinden, duidelijk ingedeeld en mooi in orde. Andere jongeren vertellen dat ze soms de huiselijkheid en de gezelligheid missen, het '(t)huisgevoel' wordt een aantal keer aangehaald. Het terras dat er gaat komen, is voor de jongeren wel een kans om die gezelligheid en huiselijkheid wat meer te krijgen.

4.3.2. Bereikbaarheid

- ✓ *'Ge kunt hier wel goed de tram nemen om overal te gaan'*
- ✓ *'Nu met die nieuwe tram gaat het echt goed om ergens te gaan.'*
- ✓ *'Dat is echt verschrikkelijk. Soms stuur ik een berichtje deze avond en dan antwoorden ze de volgende avond: 'sorry, we hebben het gezien, maar hadden nog niet geantwoord'.*

De bereikbaarheid van Van Celst is voor hen tweeledig. Enerzijds geven de jongeren aan dat ze gemakkelijk met de tram overal geraken waar ze moeten zijn, Van Celst is voor hen goed gelegen. Anderzijds geven ze aan dat Van Celst soms via de telefoon moeilijker bereikbaar is: soms sturen ze berichtjes of bellen ze en krijgen ze pas de volgende dag antwoord. Dat frustrert de jongeren en zouden ze graag anders zien.

4.3.3. Het eerste contact

- ✓ *'Ik vond dat wel goed. Ik kreeg een rondleiding enz. en ze legden alles uit over hoe het hier werkt.'*
- ✓ *'Ze zijn er ook echt voor u in het begin. Dan komen ze eens kloppen: heb je nog iets nodig?'*
- ✓ *'Ze luisteren naar u en willen weten of ze iets kunnen doen. Zo stomme dingen. Bij mij is een begeleider sigaretten gaan halen voor mij'.*

Over de eerste momenten in Van Celst zijn de jongeren positief. Ze vertellen hoe ze een duidelijke uitleg kregen en hoe begeleiders extra moeite voor hen deden gedurende die eerste momenten. Hierbij halen ze kleine voorbeelden aan zoals sigaretten gaan halen, nog eens extra komen kloppen, een praatje komen maken, etc. die voor hen een groot verschil hebben gemaakt om de stress van die eerste momenten snel te doen zakken.

4.3.4. De begeleiders

- ✓ *Hier zitten ze wel echt in met de jongeren, ze willen dat het goed met u gaat, dat voelt ge. Dat vind ik goed.'*

Wanneer het over de begeleiders van Van Celst gaat, komen er drie aspecten terug in de verhalen, ervaringen en indrukken die de jongeren delen in de focusgroep. Allereerst geven de jongeren aan dat ze het gevoel hebben dat de begeleiders van Van Celst met hen inzitten, dat ze 'hun best voor hen doen'. Ondanks het feit dat ze vaak heel boos zijn op de begeleiders, blijven ze dat voelen: 'ze zitten met ons in'.

- ✓ *'Dan vraagt ge iets en dan zeggen ze: 'Ja, ja. Ik bekijk dat' En dan twee weken erna zijn ze dat vergeten.'*
- ✓ *Ik kreeg bijvoorbeeld vrijdag mijn medicatie voor op weekend. En ik zei: 'Maar ik vertrek morgen pas op weekend'. En dan de volgende dag: 'Ah, ga jij op weekend?'*

Tegelijkertijd geven de jongeren ook aan dat ze het lastig vinden dat begeleiders vaak zaken vergeten. De meeste voorbeelden die worden gegeven gaan over de planning: activiteiten, gesprekken of weekendbezoeken waarvan begeleiders niet op de hoogte zijn. Enkele voorbeelden gaan ook over vragen of bezorgdheden die de begeleiders zouden bespreken maar vervolgens vergeten.

- ✓ *'Daar moet echt iets aan gedaan worden. De ene zegt 'ja', de andere zegt 'nee' en wat is het dan?'*

Tot slot geven de jongeren bij dit onderdeel nog aan dat ze het soms lastig vinden dat begeleiders een heel andere aanpak hebben: de ene is strenger, de andere is lossier. Dat vinden ze niet gemakkelijk en dat creëert soms onduidelijkheid: wie moeten ze nu volgen?

4.3.5. Overleg met de begeleiders

- ✓ *'Bij ... gaat dat snel hoor. Als ik daarmee wil spreken dan kan dat altijd bijna direct'*
- ✓ *'Bij mij duurt dat keilang voor ik een afspraak krijg. En dan wordt die soms afgezegd.'*

Wanneer het gaat om overleg met de begeleiders zijn de jongeren het niet eens. Zo vertellen sommige jongeren dat ze soms heel lang moeten wachten voor ze met hun IB kunnen samenzitten, terwijl andere jongeren aangeven dat dat soms heel snel gaat. De jongeren die soms lang moeten wachten geven aan dat ze dat moeilijk vinden dat ze niet onmiddellijk bij hun IB terecht kunnen wanneer ze het lastig hebben.

- ✓ *'Ik kan daar niet tegen. Dan doen ze dat als ik op school ben. Ik wil daar bij zijn als ze over mij praten.'*
- ✓ *'Ik vind dat niet erg. Ik hoef daar niet bij te zijn. Dat ze maar praten.'*

Ook over de dossierbesprekingen zijn de jongeren het niet eens. Ze vertellen dat deze vaak doorgaan op momenten dat zij op school zijn en sommige jongeren vinden dat lastig omdat ze er graag zouden bij zijn en horen wat er over hen wordt gezegd. Andere jongeren willen er dan weer helemaal niet bij zijn dus hebben daar geen probleem mee.

- ✓ *Soms kom ik van school en dan heb ik mij een hele dag moeten gedragen en praten enz. En ik kom hier toe en de psycholoog zit hier te wachten. Aargh, daar krijg ik het van!'*

De jongeren zijn het er wel over eens dat ze het soms lastig hebben met de vele gesprekken die ze soms moeten hebben, bijvoorbeeld met de psycholoog. Ze vertellen hoe ze soms gewoon met rust willen gelaten worden, bijv. na een hele dag op school of na een lastig weekend. Soms blijven de begeleiders of de psycholoog dan pushen en dat vinden ze frustrerend.

4.3.6. Samenwerking

- ✓ *'Ja, ik vind wel dat ze hier samenwerken enz. Ook met ons, om zo tot iets te komen. De begeleiders en ook met een psycholoog en psychiater enz. Er zijn veel mensen mee bezig'*

Wanneer de jongeren van Van Celst wordt gevraagd naar meningen, indrukken, verhalen over de manier waarop wordt samengewerkt in Van Celst dan vertellen alle jongeren dat ze heel hard merken dat er in Van Celst verschillende mensen met hen bezig zijn, samen zoeken naar een oplossing. De jongeren zijn het er over eens dat dat goed is, dat geeft hen ook een fijn gevoel: ze doen hun best voor ons.

- ✓ *'Vaak zeggen ze dat we mogen kiezen of we naar het UKJA gaan en dan worden we toch halvelings verplicht.'*
- ✓ *'Dan zeggen ze 'goed ...' en dan blijkt gewoon dat ge toch moet'*

Tegelijkertijd geven de jongeren ook aan dat deze samenwerking vaak niet aanvoelt als een keuze, hoewel dat wel steeds wordt benadrukt. Ze voelen dat er gevolgen zijn wanneer ze bijvoorbeeld niet naar het UKJA gaan en voelen dat ze er eigenlijk niet onderuit kunnen. Dat vinden ze lastig. Sommige jongeren geven ook aan dat ze dat niet helemaal correct vinden.

4.3.7. Iets met fases en beveiligde opvang

- ✓ *'Ze doen hier iets met fases. Fase 1, 2 en 3. Ik vind dat niet duidelijk. Zij weten zelf volgens mij ook niet goed hoe dat allemaal werkt'*
- ✓ *'Ze gaan ook iets doen met beveiligde opvang en nog meer regels enz. Ge loopt op den duur weg uit pure frustratie. Wat is dat toch allemaal?'*

Eén van de thema's die door de jongeren zelf wordt aangehaald en besproken, zijn de veranderingen die ze merken in de werking van de leefgroepen. De jongeren vertellen dat ze bepaalde termen horen vallen zoals 'fase 1,2,3' of 'beveiligde opvang' en hoe hen dat onrustig maakt. Ze begrijpen niet goed dat dit betekent en associëren dit met de werking in een gemeenschapsinstelling.

4.3.8. Seksualiteit in Van Celst

- ✓ *'Ja, ik vind in kamertraining en ge zijt al een jaar samen met uw lief en dat loopt allemaal goed enz. dat die wel zou moeten kunnen blijven slapen'*
- ✓ *'Dan komt uw lief, een vast lief hé, en dan moet de deur openblijven. Ja zeg. Waar moet ge dan seks hebben?'*

Tot slot brengen de jongeren nog een laatste onderwerp in: seksualiteit. Hierbij vertellen ze dat ze het lastig vinden dat er bij vaste partners niet meer ruimte is om hier wat privacy mee te hebben bijv. samen op de kamer, blijven slapen, etc.

4.4. Hakatoo door de ogen van de kinderen

4.4.1. Wat de kinderen leuk vinden in Hakatoo

SPELEN EN FEESTEN

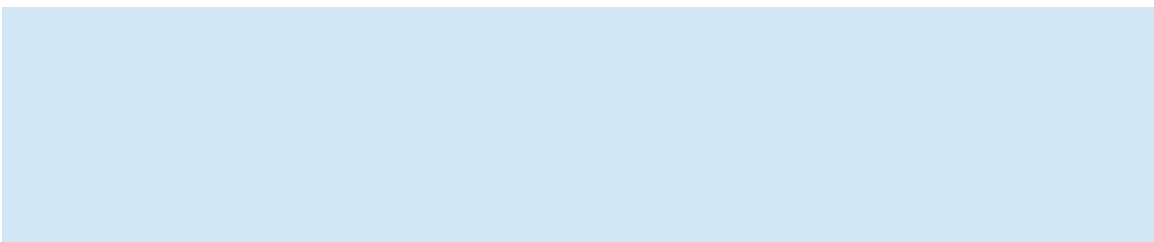
- ✓ *'Als we verjaren dan is het feest. Dat vind ik leuk'*
- ✓ *'Dat we op computer mogen spelen, van Prinsessa.'*
- ✓ *'Dat we mogen buitenspelen. Dan kan ik handstand doen.'*

BEZOEK VAN MAMA & PAPA

- ✓ *'Dat papa op bezoek mag komen.'*

De kinderen van Hakatoo vertellen over verschillende aspecten die ze leuk vinden in de leefgroep: de verjaardagsfeestje, activiteiten zoals buitenspelen, op de computer spelen, spelletjes spelen, etc. Verschillende kinderen geven hierbij aan dat het hoogtepunt voor hen het bezoek van mama of papa is. Dat zij op bezoek kunnen komen, vinden ze het allerbest in Hakatoo.

4.4.2. Wat de kinderen niet leuk vinden in Hakatoo



IK WIL BIJ MAMA/PAPA ZIJN

- ✓ *'Ik wil niet in Hakatoo zijn, ik wil bij mijn papa zijn. En daarom ben ik boos.'*
- ✓ *'Ik wil dat ik altijd bij mijn mama ben'*

SOMS ZIJN ZE STRENG

- ✓ *'Dat ze soms streng zijn en strafen boos'*

SCHOOL

- ✓ *'Dat ik naar school moet'*

DE KAMERS

- ✓ *'Dat ik van mijn kamer geen prinsessenkamer mag maken'*
- ✓ *'Dat ik met ... op de kamer slaap, dat vind ik niet leuk.'*
- ✓ *'We slapen samen en soms wordt er ook gestolen daardoor'.*

Daarnaast vertellen de kinderen over aspecten die ze minder leuk vinden in Hakatoo. Hierbij gaat het het langst over dat ze mama en papa moeten missen. Verschillende kinderen vertellen dat ze eigenlijk niet in de groep willen zijn, maar bij hun mama en papa. Daarnaast halen de kinderen aan dat de begeleiders soms streng zijn en straffen. Ook vertellen de kinderen dat ze van de begeleiders naar school moeten en dat ze da niet leuk vinden. Tot slot komt het onderwerp 'kamers' ook zeer nadrukkelijk aan bod in verschillende verhalen: de kinderen vinden het jammer dat ze hun kamer niet zelf kunnen inrichten en dat ze niet zelf kunnen beslissen of/met wie ze samenslapen.

4.4.3. Mee beslissen

De kinderen vertellen daarnaast ook dat ze wel wat mogen beslissen in Hakatoo, maar tegelijkertijd ook niet echt. Zo vertellen ze dat ze niet mee mogen beslissen wat er zal gegeten worden, ze mogen enkel een verboden groente opschrijven. Ze mogen hun kamer ook niet zelf inrichten of beslissen of ze allen of samen en met wie ze op een kamer slapen. Dat vinden de kinderen jammer. Ze zouden graag meer kunnen beslissen.

HET ETEN

- ✓ *'We mogen niet mee beslissen wat het eten is. Alleen met onze verjaardag. En we mogen ook wel 'verboden groente' opschrijven bij Mijn Gedacht. Ik heb spruiten.'*

ONZE KAMER-INRICHTING

- ✓ *'We mogen onze kamer niet zelf veranderen. Ik wil prinsessenkamer'*

- ✓ *'We mogen geen tekeningen ophangen.'*

WE MOGEN NIET BESLISSEN MET WIE OP DE KAMER

- ✓ *'Ik wil met mijn zus op een kamer'*
- ✓ *'Ik wil met iemand anders op een kamer'*

SAMEN SPELEN OP DE KAMER

- ✓ *'Je mag nu pas vanaf zeven jaar samen spelen op de jongens of meisjeskamer. Pfff.'*

4.4.3. Begeleiders

Tot slot vertellen de kinderen over een aantal aspecten die ze fijn vinden aan de begeleiders in Hakatoo: dat de begeleiders lief zijn, hen troosten en naar hen luisteren. Ook vinden de kinderen het fijn als de begeleiders met hen meespelen of zot doen bijv. pannenkoeken omhoog werpen. Dat begeleiders soms wat strenger zijn en hen aanmanen om op te ruimen of hen in straf zetten, vinden ze minder fijn.

ZE ZIJN LIEF

- ✓ *'Ze zijn lief en geven knuffels en kusjes'*

ZE TROOSTEN SOMS

- ✓ *'Ze troosten mij soms als ik verdrietig ben, maar als mijn mama er is dan troost zij mij.'*

ZE LUISTEREN NAAR ONS

- ✓ *'Als er iets is met ons dan luisteren ze wat er is.'*
- ✓ *'Als wij niet naar hen luisteren dan luisteren zij ook niet naar ons.'*

ZE SPELEN MET ONS

- ✓ *'Soms spelen ze met ons. Dat is leuk.'*
- ✓ *'Ze maken pannenkoeken en vangen die dan'*

WE MOETEN OPRUIMEN

- ✓ *'We moeten opruimen van hun. Dat is stom'*
- ✓ **SOMS ZETTEN ZE MIJ IN STRAF**

[4.5. Hakatoo door de ogen van de ouders](#)

4.5.1. De eerste momenten met Hakatoo

- ✓ *'Uw eigen kind dat daar hier moet komen, dat is ...dat kunt ge niet uitleggen. Ik weet daar niet meer zoveel van.'*
- ✓ *'Dat was een heel vreemd moment. Ik was heel boos.'*

Wanneer de ouders vertellen over de eerste momenten dat ze in de werking Hakatoo kwamen, worden ze allemaal geëmotioneerd. De ouders vertellen hoe moeilijk die eerste momenten waren en hoe boos, verdrietig of machteloos ze zich op dat moment voelden.

- ✓ *'Zij gaven een rondleiding en uitleg over hoe alles werkt enz. en dat was wel goed.'*
- ✓ *'Dat was wel heel duidelijk allemaal, dat deden ze goed.'*

Binnen die moeilijke eerste momenten vertellen de ouders dat de duidelijkheid van de rondleiding en de uitleg over de werking voor hen helpend was. Alle ouders geven aan hierover tevreden te zijn.

- ✓ *'Het is zo moeilijk om te onthouden wie wie is enz. Nog altijd ken ik niet iedereen omdat dat altijd wisselt.'*

Eén van de aspecten dat wel naar boven kwam bij verschillende ouders is dat ze het moeilijk vonden om zich een beeld te vormen van Hakatoo en te onthouden welke begeleiders hier werken en wat hun naam is. De ouders geven aan dat ze het gevoel hebben dat er in Hakatoo heel veel begeleiders werken en dat deze ook snel veranderen.

4.5.2. De dagelijkse zorg in Hakatoo

- ✓ *Ik weet dat ze goed verzorgd worden. Dat is het belangrijkste*
- ✓ *Ik weet dat ze goed eten krijgen en drinken en dat ze hun huiswerk mee maken enz. Dat vind ik wel belangrijk*

De ouders vertellen daarnaast dat ze veel vertrouwen hebben in de manier waarop hun kinderen worden verzorgd in Hakatoo: het eten/drinken, in bad gaan, huiswerk maken, etc. Ze vertellen dat ze dit heel belangrijk vinden en dat hen dat toch enige gemoedsrust geeft. Hoewel ze hun kinderen liever bij hun zouden hebben, maken ze zich geen zorgen over de zorg die ze krijgen in Hakatoo.

4.5.3. Ouder blijven

- ✓ *Voor de logopedist een tijdje geleden en nu voor een bril dan bellen ze mij op natuurlijk. Ik blijf de ouder hé. Dat is goed.*
- ✓ *Ik ben diegene die alles beslist over mijn kind hé, ik blijf de moeder.*
- ✓ *Dat blijft toch een beetje wringen. Dat is niet juist hé, dat mijn kind hier is. En ik kan niet alles weten of meedoen.*

Eén van de aspecten dat sterk naar voor kwam in de interviews is hoe belangrijk de ouders in Hakatoo het vinden om te kunnen ouder blijven van hun kind. Ze vertellen hoe moeilijk het is dat je als ouders nooit alles kan weten en meebeslissen van je kind: dat klopt niet, dat hoort zo niet te zijn. Wanneer ze dan worden opgebeld vanuit de werking bijv. als hun kind ziek is of naar de logopedist moet of etc. dan vinden ze dat heel fijn en erg belangrijk.

4.5.4. Informatie doorgeven

- ✓ *Ik vraag altijd aan de telefoon wat ze hebben gegeten, maar ze weten dat dan zelf niet meer. Dat vind ik niet leuk.*

Twee ouders vertellen ook dat ze het soms moeilijk vinden om via hun kinderen informatie te krijgen over de dag: bijv. wat ze hebben gegeten, gedaan, hoe het op school was, etc. De kinderen zeggen dan niets aan de telefoon of zeggen dat ze het niet meer weten en dat vinden de ouders lastig.

- ✓ *Ik heb de indruk dat ze vaker eerst naar hem bellen. Dat hij ook altijd meer weet.*

Rond informatie doorgeven, haalt één ouder tot slot aan dat ze het gevoel krijgt dat de andere ouder altijd het eerst wordt gebeld wanneer er iets aan de hand is. Dat vind ze lastig en daar wordt ze soms boos om.

4.5.5. Moeilijke momenten

Daarnaast halen de ouders enkele moeilijke momenten aan in de werking Hakatoo.

- ✓ *Ik vind het wel frustrerend dat het in de groep altijd goed gaat en dan hier thuis in het weekend hangt ze het varken uit. Zou het dan nooit slecht gaan in de groep?'*

Het eerst dat verschillende ouders aangeven, is dat ze het lastig vinden om te horen dat alles heel goed gaat in de groep wanneer ze thuis in het weekend zoveel moeite hebben met hun kind(eren). De ouders voelen zich hierdoor falen als ouder en hun machteloosheid en frustratie groeit hierdoor.

- ✓ *Ik vind het moeilijk als uw kind huilt bij het afscheid. Soms denk ik: ik kom beter niet meer. Altijd dat huilen, dat doet zo een zeer.'*

Daarnaast geven de ouders ook aan dat ze het afscheid met hun kind ook heel lastig vinden, vooral als hij/zij heel hard moet huilen. De ouders vertellen hoe machteloos en schuldig ze zich op dat moment voelen.

- ✓ *Als ze beginnen schreien aan de telefoon, dan zouden ze moeten de telefoon afnemen. Dan heb ik het zo moeilijk (wordt emotioneel).*
- ✓ *Als ze blijven vragen aan de telefoon: wanneer kom je ons halen?*

Tot slot vertellen de ouders ook dat de telefoongesprekken met hun kind vaak lastig zijn, vooral wanneer hij/zij heel hard moet huilen of ze blijven vragen 'wanneer kom je ons halen'. De ouders geven aan dat ze dit zo een lastige momenten vinden en dat ze niet goed weten wat ze hiermee moeten.

5.5.6. Ondersteuning in thuisbegeleiding

- ✓ *'Ik kan hiermee praten als ik het moeilijk heb, ook om te spreken over wat er allemaal is gebeurd.'*

- ✓ *'Ik kan hier altijd terecht: als ik een dip heb ofzo.'*

Als laatste geven de ouders nog aan dat ze zich sterk ondersteund voelen door hun thuisbegeleider. Ze vertellen hoe ze hier terecht bij kunnen wanneer ze het moeilijk hebben of wanneer ze willen spreken over het verleden.

- ✓ *'Ik heb het soms moeilijk met zo evenwicht met de andere kinderen en als ze het varken uithangen en ... denkt mee na wat we daaraan kunnen doen.'*
- ✓ *'Ik leer hier veel. Wat kan anders zou kunnen doen enz.'*

Daarnaast vertellen de ouders ook dat ze veel leren in de thuisbegeleiding en halen hierbij vooral praktische vaardigheden aan zoals het evenwicht tussen broers en zussen bewaren, straffen en belonen, etc.

- ✓ *'Als ik iets niet weet van de groep of zij hebben mij iets verkeerd gedaan ofzo dan gaat zij ook daarover met mij praten hoe ik dat kan zeggen'*

Tot slot vertellen de ouders ook dat de thuisbegeleiding hen helpt om zaken bespreekbaar te maken met de begeleiders van de leefgroep.

4.6.Kits en Krinkel

4.6.1. Wat de kinderen leuk vinden in Kits & Krinkel

De kinderen van vertellen allereerst in de focusgroep over wat ze fijn vinden in Kits en Krinkel. Hierbij hebben ze het meteen over begeleiders.

BEGELEIDERS ZIJN LIEF VOOR ONS

- ✓ *'Zij doen veel voor ons en zij zitten met ons in enz.'*
- ✓ *'Ze vragen hoe het was op school enz.'*

BEGELEIDERS TROOSTEN ONS

- ✓ *'Als je het moeilijk hebt dan kan je praten met hen en dan troosten ze je soms ook.'*

BEGELEIDERS DOEN ZOT

- ✓ *'Zij spelen met ons en doen soms grappig en zot enz., dat vind ik leuk'.*

De kinderen halen drie aspecten aan die ze fijn vinden aan de begeleiders in Kits & Krinkel. Allereerst vertellen ze over dat de begeleiders 'lief' voor hen zijn. Daarbij halen ze voorbeelden aan van kleine dingen die begeleiders speciaal voor hen doen of het feit dat begeleiders regelmatig vragen hoe het met hen is en hoe het op school was. Daarnaast vertellen de kinderen ook dat de begeleiders hen soms troosten wanneer ze

het moeilijk vinden: dat vinden ze heel belangrijk. Tot slot vertellen de kinderen dat ze het fijn vinden dat de begeleiders soms zot doen, hen aan het lachen brengen of mee spelen.

4.6.2. Wat de kinderen niet leuk vinden in Kits & Krinkel

Daarnaast vertellen de kinderen ook in de focusgroep wat ze helemaal niet leuk vinden in Kits en Krinkel. Ook hierbij gaat het hoofdzakelijk over begeleiders.

BEGELEIDERS ZIJN SOMS TE STRENG

- ✓ *'Als wij lief zijn dan zijn ze lief, maar als wij boos zijn dan roepen zij soms ook en dat vind ik niet leuk.'*
- ✓ *'Soms zeggen ze 'daarom' en willen ze niet zeggen waarom. Dan zijn ze te streng.'*

SOMS ZIJN KNUFFELS NIET LEUK

- ✓ *'Soms krijg ik een knuffel van hem en dat vind ik niet leuk.'*

BEGELEIDERS KLOPPEN MAAR WACHTEN NIET ALTIJD

KLEINTJES KRIJGEN MEER AANDACHT

- ✓ *'Die maken veel lawaai en dus zijn ze daar meer mee bezig. Dat is soms frustrerend.'*

Uit de verhalen van de kinderen kunnen drie aspecten onderscheiden worden waar de kinderen het soms moeilijk mee hebben. Allereerst praten de kinderen over de strengheid van de begeleiders. Ze vinden het lastig dat begeleiders soms roepen of niet uitleggen waarom een 'nee' precies een 'nee' is. De kinderen labelen dit als 'te streng'. Daarnaast halen enkele kinderen ook aan dat ze soms een knuffel krijgen van begeleiders en dat niet leuk vinden en dat de begeleiders wel steeds kloppen voor ze hun kamer binnengaan, maar nooit wachten tot ze 'binnen' zeggen. Dat vinden enkele kinderen lastig. Tot slot geven enkele oudere kinderen aan dat de kleinere kinderen meer aandacht krijgen in de groep en dat ze dat heel frustrerend vinden.

4.6.3. Ideeën hoe het beter kan

JONGENS EN MEISJESGROEPEN

- ✓ *'Ik zou liever de jongens samen en de meisjes samen en ook jongens- en meisjesbegeleiders.'*
- ✓ *'Ik wil dat niet: alleen vrouwen in de begeleiding, dat is zo saai!'*

MEER IN DE EIGEN MOEDERTAAL

- ✓ *'Ik wil meer in mijn eigen taal spreken tegen anderen. Dat mag niet van de begeleiding.'*

MEER ACTIVITEITEN APART VOOR DE OUDERE KINDEREN

De kinderen noemen gedurende de focusgroep enkele ideeën over hoe Kits & Krinkel beter te maken. Niet alle kinderen zijn het hierover eens. Zo vertellen enkele kinderen dat ze liever jongens- en meisjesgroepen zouden hebben met respectievelijk mannen en vrouwen in de begeleiding. Dat zou hen naar eigen zeggen

een fijner gevoel geven. Andere kinderen vinden dat dan weer helemaal geen goed idee. Ook geven enkele kinderen aan dat ze liever wat meer in de eigen moedertaal zouden praten; dat mag nu niet. Tot slot geven enkele oudere kinderen aan dat ze het fijn zouden vinden om meer aparte activiteiten te doen met de oudere kinderen.

4.7. Tokaido & BizIkki

4.7.1. Het gebouw

- ✓ *'Toen ik hier 4 jaar geleden voor het eerst binnen kwam zei hier iemand tegen mij: o, maar er komt een nieuw gebouw. Maar ze zijn er pas echt mee begonnen als de verwarming van de muren kwam Beneden kwam er zelfs een klimop uit de muur.'*

Wanneer de jongeren van Tokaido en BizIkki het woord 'gebouw' zien staan op onze papieren, beginnen ze al snel te vertellen over de nieuwbouw. De jongeren vertellen dat ze hier lang op hebben moeten wachten en dat het oude gebouw echt aan vervanging toe was.

4.7.2. De eerste momenten in Juno

- ✓ *Ik kwam hier pas, ging goed en toen zeiden ze ah wij gaan vertrekken naar het zwemmen gaat gij mee... En ik wist daar eigenlijk niets van. En ik had geen spullen bij want ging dezelfde avond naar huis... Dat was heel onlogisch.*
- ✓ *Ze laten u niet rustig binnen komen. Direct heb je dit en dat al gezien? Ondertussen zijt ge al 2 uur bezig en hebt ge nog niets kunnen doen . Geen tijd om alles uit te pakken. Ik kwam binnen en moest direct mee komen zo van heb je dit en dat gezien. Zo niet echt rustig wennen... Ge kunt zo niet wennen dat ge van thuis komt. Allez voor sommige jongeren dan.*

Wat terugkomt in de verhalen van de jongeren over de eerste momenten in Juno is een gevoel van overdondering. Alle jongeren vertellen hoe ze er heel hard werden ingesmeten en meteen een rondleiding en uitleg kregen, mee moesten doen met activiteiten, door de andere jongeren werden meegenomen, etc. De jongeren zijn het erover eens dat ze liever wat meer met rust waren gelaten om even te bekomen en hun gedachten te ordenen.

4.7.3. Bereikbaarheid van Juno

- ✓ *Bussen rijden hier amper. Ge hebt echt niet veel in de buurt, allez een nachtwinkel, een Delhaize... En met de bus, ja als je pech hebt sta je een uur te wachten enz. Woensdag komen er ook echt geen bussen door en sta je daar soms een uur.*

Over de bereikbaarheid van Juno zijn de jongeren het eens: Juno is erg afgelegen en is moeilijk bereikbaar via het openbaar vervoer. De jongeren vertellen dat ze soms een uur moeten wachten op een volgende bus wanneer hun bus er niet doorkomt of wanneer ze deze hebben gemist. Dat vinden ze lastig.

- ✓ *De begeleiders bellen wel zelf, allez soms als ge stuurt ik heb geen belwaarde hebt enzo. Zelfs direct. Ik voelde me niet goed en stuurde iets om 9uur s morgens want geen belwaarde en ze belden direct terug, zo van komt maar naar huis*

Qua bereikbaarheid via de telefoon vinden de jongeren dat ze de begeleiding wel goed kunnen bereiken. Zo geven de jongeren verschillende voorbeelden van momenten dat ze belden of een sms stuurden naar de begeleiders en deze bijna onmiddellijk terugbelden.

4.7.4. De begeleiders in BizIkki

Wanneer het gaat over de begeleiders zijn de jongeren van Tokaido en BizIkki het helemaal niet eens. We bespreken hun verhalen, indrukken en opinies dan ook afzonderlijk.

- ✓ *Ze doen moeilijk, ik ga buiten, ze zeggen je moet eerst jouw kamer poetsen, nee je moet eerst de dinges poetsen (...) Soms krijg ik buikpijn ervan.'*
- ✓ *'Ik wil niets....Niet praten. O:En moeten ze dan niet voor jullie zorgen? J: Nee. Alleen eten geven.*
- ✓ *'We hebben het goed... Maar wat zijn jullie van ons? Jullie moet ons los laten.'*

Wat opvalt wanneer de jongeren van BizIkki aan het woord zijn, is dat zij vooral de nadruk leggen op het loslaten. Ze vinden het moeilijk wanneer de begeleiders teveel op hun huid zitten om dingen te doen (poetsen, kamer opruimen, etc.) of om te praten. De jongeren geven aan dat ze vooral eten willen en verder willen met rust gelaten worden

- ✓ *Ze doen echt wel moeite maar ze sturen mails en bellen enzo zo maar krijgen niet echt te pakken zo...*

Daarnaast geven de jongeren ook aan dat ze merken dat de begeleiders veel moeite voor hen doen, bijvoorbeeld om hun papierwerk te regelen, maar vertellen tegelijkertijd dat ze merken dat het 'buitenaf' vaak misgaat: er wordt niet teruggebeld naar begeleiders, mensen zijn niet te bereiken, procedures kosten veel tijd, etc.

4.7.5. De begeleiders in Tokaido

- ✓ *Ik vind dat wel leuk, zo een knuffel als ge u niet goed voelt. Dat doet goed.'*
- ✓ *'Uwzelf zijn. Ze zijn zo professioneel snap je? Maar als je op uitstap gaat leert ge ze beter kennen. Want weet ge gij komt hier binnen en ze weten alees over u, maar gij weet niets over hun. Bij sommigen ben ik de kinderen als eens tegen gekomen. Bij anderen weet je niets.'*

De jongeren van Tokaido benadrukken heel andere aspecten in hun verhalen. Zo benadrukken ze de warmte van begeleiders (knuffels, een schouderklopje, etc.) en het 'mens'-aspect. Jongeren geven aan dat ze het belangrijk vinden dat begeleiders zich tonen als mens en ook af en toe iets over hun privéleven vertellen. Dat geeft hen een fijn gevoel en maakt het makkelijker om begeleiders te vertrouwen.

- ✓ *Als we zo bvb even een momentje hebben. Dan zeggen ze eet maar mee in de leefgroep. Zo dat ze dan in het oog kunnen houden van ok, ze eet wel iets. Allez bij mij deden ze dat dan, en ze kwamen mijn bord op mijn kamer brengen.*
- ✓ *Allez zo als er iets gebeurd is met een vriendin of zo en ge voelt zo dat iets uw fout is of je het gevoel hebt dat alles verkeerd loopt dan zeggen die, dat is niet zo. Dees doet ge goed, en dat doe ge goed. Zo een beetje oppeppen.*

Daarnaast geven de jongeren van Tokaido aan dat ze het ook fijn vinden dat de begeleiders nieuwsgierig zijn naar en mee in het oog houden hoe het met hen gaat. Dat vinden de jongeren heel belangrijk. Op de momenten dat ze het moeilijk hebben, voelen ze hoe begeleiders wat extra voor hen doen (even komen praten, eten brengen op de kamer, etc.) en voelen ze hoe begeleiders hen soms proberen 'oppeppen'. Dat vinden ze helpend en moeten begeleiders volgens hen vooral blijven doen.

- ✓ *Bij mij vergeten ze de helft van de tijd...Ik heb zo een druk leven en ik moet zoveel in orde krijgen. Snap je, en dan vergeet ik zelf mijn afspraken. Dus ik schrijf dan ook altijd zelf boven in de agenda. En meestal herinneren ze mij eraan, maar ook niet altijd en dan is dat zo op het laatste moment: ah ja ben jij daar vandaag geweest? En dan is het zo van... Euhm. Neuh. Ah hebben ze dat niet gezegd... En soms moet ik ook s 'morgens vroeg vertrekken dus dan zeg ik dat de dag op voorhand en dan zeggen ze van, oe gij hebt dat niet gezegd...*

Enkele jongeren vertellen daarnaast ook dat ze het lastig vinden dat begeleiders soms dingen vergeten bijv. afspraken. Deze jongeren hebben het gevoel dat ze het erg druk hebben en dat ze het nodig hebben dat begeleiders hun planning kennen en wat mee in het oog houden. Wanneer begeleiders dingen vergeten die ze reeds hadden verteld en wanneer ze afspraken telkens moeten herhalen vinden ze dit lastig en frustrerend.

4.7.6. Privacy en gedeeld beroepsgeheim

- ✓ *'Ik vind wel dat ze het goed doen alleen ik vind het zo irritant dat ge bvb echt een privé gesprek voert met iemand bvb ik zou zeggen dat ik zwanger ben maar ik wil dat niet elke begeleider dat weet, maar toch ge weet elke begeleider weet dat de volgende dag al en elke begeleider stelt daarover vragen enzo.'*
- ✓ *'Ik vind dat ook zo moeilijk omdat dat een team is. Niet iedereen hoeft toch altijd alles te weten?'*

Tot slot geven de jongeren aan dat ze het gedeeld beroepsgeheim zeer lastig vinden. Zaken die vertrouwelijk delen met begeleiders worden doorgegeven aan collega's, terwijl de jongeren dit privé vinden en het juist belangrijk vinden dat niet iedereen dit weet. Dat maakt het moeilijk voor hen om begeleiders te vertrouwen. De jongeren vertellen dat ze snappen dat sommige zaken moeten doorverteld worden, maar toch niet alles?

5. DE RESULTATEN VAN HET PILOOTPROJECT MET DE UA

In deze sectie geven we een korte samenvatting van de gemaakte papers met telkens aandacht voor probleemstelling en onderzoeksvraag, gehanteerde methode en resultaten. De volledige papers zijn terug te vinden op de schijf en werden bezorgd aan de desbetreffende afdelingen.

5.1. Paper 1: Transparantie in OOC De Grote Robijn

5.1.1. Probleemstelling

In de huidige paper onderzoeken we transparantie als een interventie in een centrum voor onthaal, oriëntatie en observatie (OOOC). Het OOC biedt kortdurende opvang (onthaal) voor jongeren en bepaalt via oriëntatie en observatie het verdere hulpverleningsproces (Schryvers & Vandeurzen, 2015). Volgens Domino-BINC, dat het aantal dossiers registreert, zijn er in 2016 1857 dossiers geregistreerd van 1576 unieke cliënten binnen OOC's in Vlaanderen (Vlaams Loket Jeugdhulp, 2016). Ondanks dat onderzoek het belang van transparantie binnen de jeugdzorg aantoont (van Erve, Poiesz, & Veerman, 2005; Casto, 2011), vinden we geen literatuur die de effectieve werking van transparantie binnen de residentiele jeugdzorg onderzoekt.

Transparantie onderzoeken we in de huidige paper in twee vormen. De eerste beschrijven we net zoals de dominante literatuur als zelfonthulling (Henretty, Currier, Berman, & Levitt, 2014). Zelfonthulling van de hulpverlener zijn uitspraken die iets persoonlijk van de hulpverlener onthullen (Hill & Knox, 2002). Deze vorm van transparantie is in eerdere literatuur vooral binnen een psychotherapeutische context onderzocht. Ondanks dat zelfonthulling in deze context één van de ongewoonste of zeldzaamste interventie is (Hill & Knox, 2002), beschrijven meer dan 90% van de therapeuten, dat ze op een gegeven moment aan zelfonthulling deden (Henretty et al., 2014). Volgens Rogers (1961) en Lietaer (1993) kan deze vorm van transparantie positief zijn voor de hulpverleningsrelatie doordat o.a. de cliënt ziet dat de hulpverlener ook een mens is en zo machtsverschillen verminderen.

De tweede vorm van transparantie die we onderzoeken omvat openheid over het hulpverleningsproces. Hierbij horen vragen, zoals: In hoeverre is de cliënt op de hoogte van het mogelijk advies dat op het einde van de hulpverlening wordt gegeven? Weet hij wat er in het dossier staat? In hoeverre is de cliënt op de hoogte van de informatie die aan derden wordt verschaft? Het gaat hier meer om praktische afspraken die expliciet of impliciet kunnen zijn. Volgens Brinkman (2001) helpt het bewust en correct toepassen van transparantie bij het optimaliseren van de cliëntenparticipatie.

We beschrijven in de huidige paper ook hoe dat we deze vormen van transparantie zien als interventie binnen het empowermentparadigma. Binnen de hulpverlening spreekt men volgens Verzaal (2002) vaak over empowerment als een doel, echter wordt er te weinig aandacht besteed aan hoe dit proces gestalte moet krijgen. Van Regenmortel (2009) biedt met haar beschrijving van krachtgericht werken hiervoor al een goed kader. In de huidige studie breiden we dit kader uit door, net zoals binnen de feministische hulpverlening (Jacobs, 2001), transparantie toe te voegen. Transparantie definiëren we binnen het empowermentparadigma als een interventie om het kritisch bewustzijn van de cliënt aan te scherpen, passende participatie te stimuleren en om (verwerving van) controle te bevorderen.

Huidig onderzoek biedt een meerwaarde voor zowel de cliënt als de hulpverlener. Het achterhalen van de concrete hulpvraag van de cliënt is soms een moeilijk proces (Federatie OOC & Agentschap Jongerenwelzijn, 2013). Indien men transparantie op een correcte manier toepast kan deze hulpvraag sneller achterhaald worden (Lietaer, 1993), wat van groot belang is, zeker indien het om een kortdurende zorg gaat, zoals in een OOC (Schryvers & Vandeurzen, 2015). Na 2 maanden of 4 maanden, afhankelijk van de situatie, dient men tot een correct advies te komen omtrent de verdere hulpverlening (<http://www.jeugdzorgemmaus.be>). Het is belangrijk dat de cliënt na het eerste contact correct doorverwezen

wordt. Meermaals contact met het OOC kan namelijk een negatief effect hebben op de cliënt en zijn vertrouwen in de hulpverlening (Christiansen & Havik en Bocker Jakobsen in Huizinga, 2012).

Cox (2013) beargumenteert, na onderzoek rond kwaliteit van algemeen welzijnswerk, dat kennis en vaardigheden essentieel zijn, maar dat cliënten de juiste attitude van de hulpverlener belangrijker vinden voor de ervaring van kwaliteit. Aan de hand van eerder onderzoek binnen de psychotherapie (Henretty et al., 2014) verwachten we dat transparantie hier een bijdrage kan bieden indien correct toegepast. Door onderzoek uit te voeren over de context, de achterliggende mechanismen, etc., binnen de jeugdzorg biedt dit onderzoek een kader voor de hulpverlener om transparantie op een verantwoorde manier toe te passen (Cox, Pype & Van der Vorst, 2013).

5.1.2. Methode

Aan het begin van dit onderzoeksproces kozen we een thema dat we wilden evalueren van de Grote Robijn. We kozen voor het thema transparantie aangezien wij geloven dat dit een onderwerp is dat in alle sociale settingen van belang is. Te meer gezien ons onderzoek plaatsvond in een organisatie die werkt met kwetsbaren jongeren. Hierna volgde een eerste verkennende literatuurstudie om ons in te lezen in het thema dat we kozen. Dit bleef vrij algemeen aangezien we nog niet wisten wat onze specifieke case was. De case die we onderzochten kregen we toegewezen vanuit het opleidingsonderdeel. Hierin hadden we dus geen ruimte om keuzes te maken.

Naast de case en de literatuur maakten we eveneens gebruik van het CAIMeR-model om onze onderzoeksvragen op te stellen. De onderzoeksvragen vormden op hun beurt de basis van waaruit we vertrokken om de leidraad op te stellen voor de interviews. We ontworpen twee interviews, namelijk één voor de cliënt en één voor een hulpverlener. Alvorens we de interviews afnamen, vroegen we de jongere en de begeleider een informed consent te tekenen. We namen een semigestructureerd interview af van zowel de cliënt als van de hulpverlener. Ondanks het feit dat we op voorhand een vragenlijst opstelden, zijn we hier eenmaal tijdens het interview op een flexibele manier mee omgesprongen. Op die manier konden we diepte creëren in het verhaal van onze respondenten. Het interview gebeurde face-to-face in hun vertrouwde omgeving, De Grote Robijn.

Beide interviews werden getranscribeerd via het verbatim-principe. Vervolgens hebben we ze gecodeerd via het programma Nvivo.

5.1.3. Resultaten

Uit de interviews blijkt dat zelfonthulling soms wordt toegepast in het OOC, doch dat daar tegelijkertijd voorzichtig mee wordt omgesprongen.

- ✓ *“... dat was van de zomer dan hadden wij een groep, ook een hele veilige groep, een aangename groep die zo [zeiden] ‘alleen Rosalie, wanneer gaat gij nu trouwen?’ Ik zeg zo ‘ja, ik wacht er op en ik wacht erop’ en dan waren de jongeren zo bezig van ‘ja en we gaan een spandoek maken ... [met*

daarop] Vinnie vraag Rosalie nauw eens ten huwelijk' en dan was dat wel bijvoorbeeld dat ik op de dienst kwam en zei 'kijk, we moeten de spandoek niet meer maken, want' en dat was dan ook 'aah' en gillen. Dat vertel ik dan wel, want das ni zo emotioneel beladen"

- ✓ *Het liep thuis niet zo goed bij mij en dan zeiden mijn jongeren 'Rosalie gij eet al twee dagen super weinig, hoe komt dat?' Ik zeg 'Bwja, ik voel mij gewoon niet goed'. Allee, omdat ik dacht ik wil dat gewoon niet zeggen en ook zo het stuk van hoe emotioneel beladen is dat . . ."*

Ook tonen hulpverleners praten hulpverleners vaak ook eerlijk hoe ze t.o.v. een bepaalde situatie of t.o.v. een bepaalde jongere staan.

- ✓ *"Ik heb nu bijvoorbeeld een ambulante dossier, waarbij de papa nooit naar huis zal komen omwille van een hersenbloeding, die kinderen wonen met twee alleen, minderjarig. Dat ik dan ook kan zeggen, in die . . . 4-5 jaar dat ik hier in de bijzondere jeugdzorg werk, heb ik dat nog nooit meegemaakt, dus ik kan mij dat niet voorstellen hoe dat dat voor jullie moet voelen? Doordat te zeggen, laat je ook u menszijn zien, dat vind ik wel belangrijk. Da vind ik transparant, ja.."*

Daarnaast is er ook transparantie t.o.v. hulpverleningsproces (proces dat gaat volgen of gaande is, dossier, advies, rollen, etc.)

- ✓ *"We typen 's avonds altijd de observaties uit. Jongeren vragen om dat te lezen. Wat dat den Thomas . . . doet meestal is 'oh, ik ga over u typen, wilde gij mee komen lezen' en dan typen die samen."*

Onderliggend werden mechanismen op verschillende niveaus weerhouden die mee gaan bepalen of hulpverleners al dan niet transparant zijn:

OP INTERVENTIENIVEAU

- De tuning met de cliënt
- Modeling
- Duidelijkheid

OP NIVEAU DAN DE HULP- EN DIENSTVERLENING(SRELATIE)

- Mens zijn
 - *"Omdat ik ook wel wil aantonen van 'goh ik ben ook maar een mens, ik praat ook graag over het weer, of over eh'. Dat vind ik ook wel belangrijk, ik denk dat dat voor jongeren soms vaak maakt dat je laagdrempeliger bent en toegankelijker."*
- Voorspelbaarheid
- Bescherming
 - *"Ik denk da da ook wel schoon kan zijn. Ma ja, soms denk ik gewoon van, ja ik durf ook ni zo, allee. Da vind ik dan minder zo professioneel. Terwijl da da ook juist echt u gigantische echtheid zou laten zien van 'ik ben ook maar ne mens en*

ik kan efkes nen mindere dag hebben en ik kan daar ook om wenen' ma ja ik vind da minder professioneel als ge zou wenen in ne groep."

- *"Nee, want ale voor hun is het hier hun werk dus als die dat een beetje gescheiden willen houden vind ik dat wel goed. Omdat jongeren zitten hier al met hun eigen problemen en dan is da moeilijk om er van iemand anders nog iets bij te nemen. Dus in dat opzicht is da wel goed da ze niet alles vertellen."*

Volgens de desbetreffende jongere levert transparantie veel op, zowel naar de hulpverleningsrelatie, het dagelijks samenleven als naar de resultaten.

- *"Ja weet ge, ik had hier ook nooit het idee dat het hier een fabriek was. Hier zijn ze zo echt wel van, gij bent ne jongeren, iemand met een eigen mening, een eigen visie. Ze toetsen hun ideeën ook altijd heel erg af op de jongeren."*
- *"Ik vind da goed. Zeker als ze dat in groep durven uit van; vandaag is niet mijne dag. Zodat de jongeren van de groep dat ook weten. Dan gaan jongeren ook minder schrikken als een jongeren iets mis doet of iets uitsteekt dat de begeleider dan harder optreedt als normaal."*
- *"Ja, hier hebben ze mij het meest geholpen omdat ze hier echt hun tijd namen voor mij. Ze zijn ook echt transparant geweest naar mij toe. Ze hadden gezegd van dit zijn de opties da we zien zitten voor u waaronder, begeleid zelfstandig wonen, naar huis met thuisbegeleiding, en nog andere dingen. . . . We zijn echt alles afgegaan en doordat ze mij beter hebben leren kennen zeiden ze dat is allemaal niet helemaal wat bij u past. Dan zijn we echt opzoek gegaan wat wel echt bij mij past."*

5.2. Paper 2: Afstand en nabijheid in OOC De Grote Robijn

5.2.1. Probleemstelling

'Afstand en nabijheid'. Het betreft een concept dat door hulpverleners in de praktijk alsook in opleidingen als vanzelfsprekend gehanteerd wordt. Echter blijkt het moeilijk te definiëren (Schwartz, 1993). In dit onderzoek omschrijven we afstand als het observeren van situaties en registreren van het verhaal van de cliënt en hierin te zoeken naar oorzaak en gevolg. De relatie tussen hulpverlener en cliënt lijkt eerder zakelijk. Nabijheid omschrijven we als een emotionele verbintenis aangaan met cliënten (Pols, 1990). Eerder onderzoek toont aan dat afstand en nabijheid wel degelijk een invloed hebben op de hulpverleningsrelatie in een residentiële setting. In dit onderzoek bestuderen we de interventies alsook achterliggende mechanismen omtrent afstand en nabijheid in de hulpverleningsrelatie in een residentiële setting. Meerbepaald zoeken we een antwoord op volgende onderzoeksvraag: "Op welke manier spelen afstand en nabijheid in de hulpverleningsrelatie een rol bij het formuleren van adviezen door het OOC?"

5.2.2. Methode

De data wordt verzameld door middel van diepte-interviews. Dit met als doel meer diepgang te bereiken in onze vraagstelling zodanig dat de respondent zijn of haar eigen gedachten en opinies kan delen. In totaal werden vier interviews (jongere, IB, GB en psycholoog) afgenomen waarvan de duur varieert tussen één uur en anderhalf uur. Tijdens de diepte-interviews hanteren we een semigestructureerd vragenprotocol. Alle onderzoekers hanteerden hetzelfde protocol. Als basis voor het opstellen van deze protocollen werd gebruik

gemaakt van het CAIMeR-model (Blom & Morén, 2010). De interviews werden opgenomen met geluidsrecorder en getranscribeerd. De analyse in dit kwalitatieve onderzoek gebeurde volgens de Grounded Theory benadering.

5.2.3. Resultaten

De conclusie is dat afstand en nabijheid door de respondenten vooral als **een meerwaarde** kan gezien worden, maar **niet als een voorwaarde** om tot een advies te komen. Een advies komt er namelijk altijd. Het is vooral een aangelegenheid van aanvoelen en aansluiten bij de noden van de jongere. De interventies van de hulpverleners **hangen af van de eigen, persoonlijke grenzen** en worden **afgestemd op de behoefte van de jongere**.

- ✓ *"Als ik merk in IO's dat mensen te dichtbij of te veraf staan, ja als ge te ver af staat dan krijgde niks van informatie. Als ge te dichtbij staat, ja dan ist ook nimeer zuiver. Dat is een constant aftoetsen en spelen met die dingen dus euhm." - Hulpverlener*

Hierbij gaat het vaak om kleine interventies.

- ✓ *"Ja. De begeleiding eet ook altijd mee aan tafel. Dat mag van mij. Allez ja, die moeten ook eten. Dus, dat is tof. Die maken mee plezier aan tafel, die lachen ook met grappen van de jeugd. Die verstaan dat wel, of allez, die leren dat bij in het begin." – Jongere*
- ✓ *"Euh ja, ik dacht dan van wel oke dat gaat wel tof worden misschien. En dan zag ik (hulpverlener) en die lachte zo. En ik dacht zo van ja, 'toffe'. Die gaat zo naar binnen en die stelt zo mijn kamer voor en ik voelde me toch helemaal goed" - Jongere*

Deze interventies leiden dan, meestal, tot vertrouwen en veiligheid in de hulpverleningsrelatie.

- ✓ *"Maar, een onbekende daar gade niet zomaar heen stappen, maar als ik kijk naar die psycholoog en ik heb dan echt hulp nodig, dan ga ik daar gewoon heen. Die wil ik nog niet alles vertellen. Eerst even een band. En dan wel." - Jongere*

Dit heeft als gevolg dat de jongere correctere informatie deelt omtrent zijn situatie wat leidt tot een correctere, gefundeerde adviesvorming. Toch is gebleken dat interventies rond afstand en nabijheid geen vereiste hoeven te zijn voor het formuleren van de adviesvorming. Ook wanneer jongeren of ouders te weinig of geen informatie delen, geeft dat zicht op de situatie wat tot een advies kan leiden om bijvoorbeeld het traject te verlengen of de jongere de nodige rust te gunnen.

Op basis van dit onderzoek worden enkele aanbevelingen geformuleerd. Het uiteindelijke besluit van de onderzoeksresultaten is dat er nog steeds hulpverleners werken zonder een theoretische ondersteuning omtrent interventies van afstand en nabijheid. Zo'n ondersteuning start met het implementeren van pedagogische interventies in het onderwijs. Verder kan dit verbeterd worden tijdens trainingen, supervisie en door gebruik te maken van handelingsprotocollen. Dit wordt door verschillende onderzoekers als advies meegegeven omdat het bewezen is dat die hulpverleningsrelatie zeer waardevol is voor verdere ontwikkeling, maar dat er momenteel nog **een te beperkte omkadering** voor is (Bastiaanssen et al., 2014; Crowell, 2016; Harder et al., 2013).

Onze aanbeveling is daarom om binnen De Grote Robijn de concepten afstand en nabijheid meer te omkaderen. Uit de interviews kwam naar voren dat het voor stagiaires een aandachtspunt is, maar er zijn geen vastomlijnde richtlijnen voor waar de grens ligt. Ervanuit gaan dat de grens door iedereen geweten is en door iedereen hetzelfde aanvoeld wordt is niet duidelijk genoeg. **Waarom verdient dit meer aandacht**

bij stagiaires dan bij vaste werknemers, ondanks dat van werknemers verwacht wordt dat ze dit beter aanvoelen door ervaring?

5.3. Paper 3: Participatie in OOC De Grote Robijn

5.3.1. Probleemstelling

Participatie is een belangrijk begrip in de jeugdhulpverlening. Op microniveau spreekt men over beslissingsruimte die een organisatie creëert bij een proces tussen hulpverlening en cliënt. Door verschillende perspectieven in kaart te brengen kan er vorm worden gegeven aan de inspraak en participatie van jongeren. De bedoeling van dit onderzoek is om inzicht te verschaffen in hoe professionele begeleiders en jongeren naar participatie kijken in het hulpverleningstraject bij Emmaüs.

5.3.2. Methode

Een constructivistische single case study aan de hand van een semi gestructureerd diepte-interview (CAIMeR-Model) werd uitgevoerd. Drie respondenten (één jongere en twee begeleiders) namen deel aan het interview, de analyse gebeurde op basis van het CAIMeR-Model.

5.3.3. Resultaten

Uit de interviews met de respondenten kon participatie concreet worden vertaald naar (i) samenspraak en (ii) inspraak).

Zowel begeleiders als de jongere ervaren participatie als iets positief wanneer men het heeft over de interventie '**samenspraak**'. Enerzijds leert de jongere rekening houden met anderen en wordt er ruimte gecreëerd voor discussie en vrije meningsuiting. Anderzijds creëert dit een gevoel van ruimte, waar het verhaal van de jongere tot stand kan komen wat door de jongere als positief wordt ervaren.

✓ *“In dialoog gaan is belangrijk, omdat je dan de openheid blijft houden tot spreken en ja, vanuit dialoog, dat is een van onze basis dingen hier. Ga in dialoog, ja, dat zag ik vrijwel dagelijks. Ben je te laat van school, ga in dialoog, praat, stuur een sms'je. Kan je dat niet sturen, probeer het via facebook, probeer via WhatsApp, probeert het via verschillende kanalen. Praat met ons, zeg jij niet wat er is, dan kunnen wij niet weten wat er aan de hand is en dan kunnen we ook niet zorgen, van ah ja, je was te laat want de trein was te laat. Oei dat is wel een probleem, dan kunnen we zien wat het gevolg is. Is u gevolg groot of klein, of whatever, ja als je niet praat, dan... We kunnen jammer genoeg nog altijd niet ruiken wat er aan de hand is..” (begeleider)*

'**Inspraak**' werd eveneens als positief ervaren, keuzevrijheid is een belangrijk aspect binnen inspraak voor zowel de begeleiders als de jongere. Deze samenspraak en inspraak komen tot uiting in verschillende interventies.

Zo is het opmaken van een '**weekend-plan**' een interventie om de participatie te verhogen. Voor de begeleiders en de jongere is het belangrijk om een zo normaal mogelijk leven te behouden ook buiten de organisatie. Begeleiders verkrijgen op deze manier inzicht in de jongere en haar netwerk. Het geven van verantwoordelijkheid is, naast het ervaren van vrijheid, een grote troef, de jongere kan op die manier tonen dat ze haar verantwoordelijkheid kan opnemen.

Binnen het '**groeps gesprek**' kan er in alle openheid (op een constructieve manier) worden gesproken over regels en veranderingen die jongere willen te weeg brengen binnen Emmaüs. De begeleiders zijn ervan

overtuigd dat wanneer regels gedragen worden door jongeren, ze beter en correcter worden nageleefd. Dit creëert een samenhorigheidsgevoel tussen begeleiders en de jongere.

- ✓ *“Ja want elke dinsdag hebben wij om acht uur een gesprek en dan zijn er zo 8 dingen als agenda punten zoals, afspraken, pluimen, regels en dan zo... als ge dan zegt ja ik vind dat niet zo een goeie regel en heel de groep is daar dan mee akkoord dan doen ze die weg. In het begin was er aan de tafel, een klein muzikje aan de TV, en dat vonden wij wel storend dus hebben wij dat gisteren gestopt, en ook het kamermoment op vrijdag hebben wij ook laten stoppen” (jongere)*

Omtrent de interventie ‘sancties’ is er enige discordantie. De begeleiders geven aan dat de jongere actief en bewust mag mee beslissen over sancties, zodoende wordt de jongere betrokken bij het bepalen van de sanctie waardoor de sanctie beter en bewuster zal worden nageleefd/ uitgevoerd. De jongere daarentegen geeft echter aan dat ze geen inspraak heeft gehad in haar vorige sanctie en hier meer inspraak in zou willen.

5.4. Paper vier: Empowerment en participatie in OOC De Grote Robijn

5.4.1. Probleemstelling

In de residentiële jeugdzorg worden jongeren geplaatst weg van thuis, veelal in een niet familiale setting. Het doel is om het kind of de jongere de nodige bescherming te bieden en voor te bereiden om terug te gaan naar de samenleving (Whittaker, 2016). Echter steeds meer worden jongeren gezien als actieve deelnemers in de samenleving waarvan de stem gehoord moet worden door middel van participatie (Jacobs, 2005). Bell (2011) spreekt over een verandering in hoe men kijkt naar jongeren. Ze zijn niet langer enkel kwetsbaar of slachtoffer, maar ook een actieve deelnemer en evenwaardige partner. Dat jongeren kunnen deelnemen aan besluitvorming, beleid en het maken van beslissingen blijkt een cruciaal element om de kwaliteit van de besluitvorming te verbeteren. In ons onderzoek willen we nagaan hoe verschillende stakeholders de participatie binnen één van de werkingen van Jeugdzorg Emmaüs ervaren. Meerbepaald stellen we volgende onderzoeksvragen: (i) Hoe ervaart de jongere de participatie binnen het OOC in de verschillende fases van het traject? (ii) Welke effecten heeft participatief werken binnen het OOC volgens de jongere en waardoor bekomt men deze effecten? (iii) Hoe wordt participatie binnen het OOC gepercipieerd door de begeleider in verschillende fases van het traject? (iv) Welke resultaten wil men bekomen door participatief handelen? (v) Wat zijn de mechanismen die leiden tot de gewenste resultaten?

5.4.2. Methode

Er werd gekozen voor een single-casestudy en meer specifiek werden semigestructureerd interviews afgenomen van een jongere, een individueel begeleidster en een gezinsbegeleidster. De leidraad die werd opgesteld is gebaseerd op het CAIMeR-model en werd flexibel geanalyseerd. De interviews werden opgenomen, getranscribeerd en geanalyseerd via nVivo en vanuit de Grounded-Theory methode.

5.4.3. Resultaten

Wat naar voor kwam uit de interviews is dat empowerment en participatie door de respondenten als vanzelfsprekend worden beschouwd, een belangrijke basis van het dagelijks samenleven in De Grote Robijn.

- ✓ *‘Wat wij in onze leefgroep doen, heel hard en heel veel is inspraak van onze jongeren: dat vinden wij superbelangrijk’ -begeleidster*

- ✓ *‘Op mijn vorige plaats was het niet zo leuk. Ze doen het ook wel goed, maar ik wist niets van wat er zou gebeuren of wat de bedoeling was. Hier mocht ik mee nadenken van in het begin’ -jongere*

Tegelijkertijd konden enkele bedreigingen worden teruggevonden voor deze manier van werken:

- ✓ Tijdsdruk
 - *‘Op twee maanden tijd moet je je begeleider leren kennen, het hier leren kennen, moet je je verhaal hier leggen en dan nog eens kijken goed wat gaan we hier nu mee doen. Eigenlijk is dat niet menselijk, je kan iemand niet ten gronde vertrouwen op twee maanden.’*
- ✓ Machtsverhouding
 - *‘En ook gewoon dat je in, eerlijk zijn denk ik, dat je, ja, dat je zoveel mogelijk werk maakt van transparantie. Vanaf dat zij een heel andere mening hebben over dan euh, dan ligt dat er ook natuurlijk. Maar dan moet je ook zeggen: dat is wat de jeugdrechtbank wil.’*
- ✓ Plaatsgebrek in de hulpverlening
 - *‘Of of of dat wij een heel mooi advies hebben hé, maar dat het niet in uitvoering kan gebracht worden (...) Ja, dan blijft de moeilijkheid in euh, en dan ben je je best aan het doen als hulpverlener, maar sta je met je rug tegen de muur, want ja, we kunnen niet verder.’*
- ✓ Een wisselend team
 - *(...) Er zijn wel vrij veel wissels geweest. Die is wat weggeweest, die is weer terug (...) Dat speelt wel mee.’*
- ✓ Praktische bezwaren
 - *‘Soms lijkt het dan of, hoe moet ik dat zeggen. Soms ervaren we wel ja, we worden wel gevraagd euh...uw mening. We zien jullie, we hebben jullie nodig. En als het dan niet precies is wat ze hebben gezegd ontstaat er soms wel teleurstelling.’*

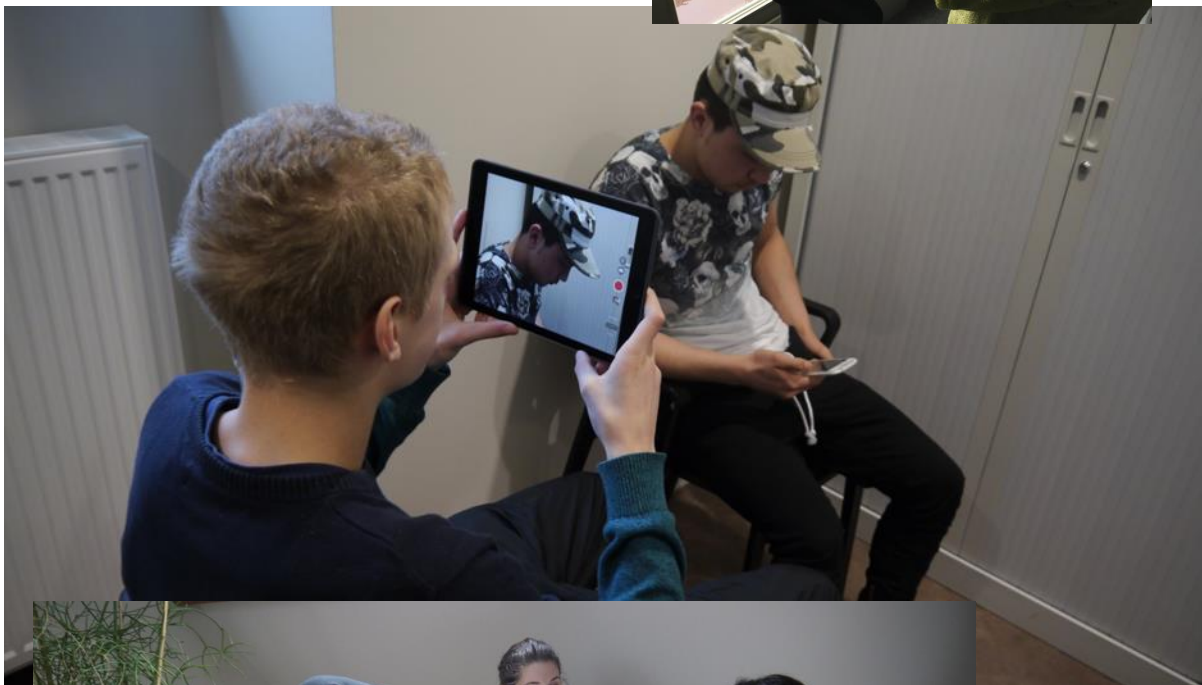
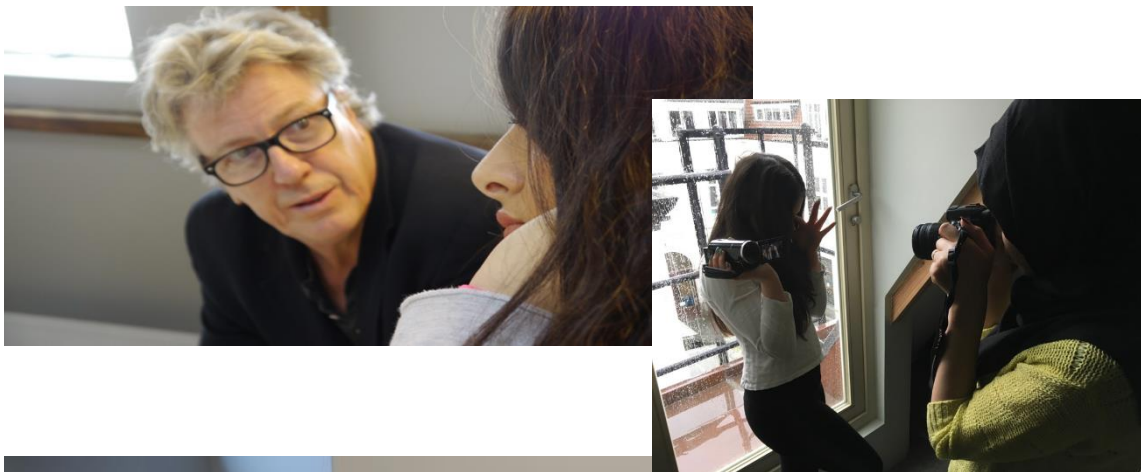
Als achterliggend werkend mechanisme kon **‘rebonanta’** worden weerhouden. Het is een metafoer en betekent in het Esperanto: een botsbal die terugkaatst. Een botsbal gooi je ergens tegen en je hoopt dat die terugkeert. Het terug stuiteren is misschien niet helemaal identiek en onderweg is er misschien iets meer energie ingestoken dan er teruggeven wordt. Een onverwacht effect zorgt misschien voor een vreemde sprong. Net zoals een botsbal min of meer terugkaatst vind je het participatief handelen dat je uitdraagt na verloop van tijd terug bij cliënten. Wat je zelf in gang zet bij jongeren komt terug op je af.

6. DE RESULTATEN VAN DE PROJECTWEEKEN O.L.V. HAR TORTIKE.

6.1. Opgeleverd materiaal

De projectweek rond diversiteit bracht een rijkdom aan filmpjes, muziek, powerpointpresentaties, getuigenissen, foto's, etc. op dat vervolgens werd gepresenteerd aan de medewerkers van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen op een toonmoment en op de tweedaagse om te prikkelen, te inspireren en denkprocessen te stimuleren. Het resultaat was een boeiende discussie tussen jongeren en medewerkers.

6.2. Een impressie van het proces in beelden



6.3. Wat heeft het teweeggebracht?

Het materiaal vanuit de projectweken werd teruggekoppeld op een intern toonmoment en op de tweedaagse van de medewerkers van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. De reacties waren heel verschillend en afhankelijk van persoon tot persoon. Algemeen was er een soort geraaktheid, wat een grotere verbondenheid met de thema's creëerde en was het de start van een waardevolle discussie tussen de medewerkers en de jongeren.

Rond de projectweek over diversiteit ging de discussie over volgende thema's:

- **'Dit ben ik allemaal'**. Een identiteit valt niet samen met je culturele of etnische achtergrond. Eén persoon is veel dingen en iemand die op het eerste zicht heel verschillend is, kan toch bepaalde gelijkenissen met je vertonen of omgekeerd.
- **'Het belang van nieuwsgierig zijn'**. Wanneer ik bijvoorbeeld graag soep met banaan eet; schrijf dit niet onmiddellijk af. Misschien heeft dat een goede reden, misschien geeft me dat het gevoel dat ik thuis ben
- **'Iedereen heeft een geschiedenis.'** Iedereen heeft dingen meegemaakt; welke achtergrond je ook hebt. Hoewel deze vaak erg verschillend zijn, zijn er vaak ook thema's die raken: iedereen heeft zich bijvoorbeeld wel eens eenzaam gevoeld of anders of ...
- **'Extreem geweld is met niets te vergelijken'**. Wat sommige jongeren van BizIkki hebben meegemaakt is van zo een heftigheid en extremititeit, niemand kan zich dat voorstellen.

Rond de projectweek over netwerkvorming ging de discussie over volgende thema's:

- **Het belang van vriendschap** voor kinderen en jongeren in de leefgroepen. Vaak kunnen kinderen in een leefgroep veel met elkaar delen, er voor elkaar zijn, etc. Dit wordt soms onderschat
- **Behoort een begeleider tot het netwerk van een jongere.** Voor jongeren die lang in een leefgroep verblijven, gaan begeleiders veel betekenen. Maar hoe dicht kan je als begeleider komen? En blijf je zo dicht wanneer een jongere weg is uit de voorziening?
- **In een leefgroep wordt je weggetrokken van geuren, smaken, gewoontes** van thuis. Dat is heel lastig en wordt gemakkelijk onderschat.

Daarnaast bracht de projectweken de jongeren ook dichter bij elkaar, bij hun eigen talenten en deed hen nadenken over de toekomst:

- ✓ H. ontdekte dat zij interviewen en 't naar de mening en ervaringen van mensen vragen, zeer interessant en plezant vindt.
- ✓ Z. heeft geen enkele camera angst als camera-vrouw en vindt het fijn om te regisseren. Ze heeft ook inzicht in camera-standpunten en lengte van een verhaal of onderdelen daarvan.
- ✓ S. vindt het, samen met K. 'erg leuk om toneel te spelen.
- ✓ F. liet voortdurend weten dat ze graag wil doorstuderen en iets met dokter of verpleging of iets met onderwijs gaan doen.
- ✓ A. geeft aan F. haar wiskundeboeken van de middelbare school.

7. ALGEMEEN BESLUIT

7.1. Wat heeft de kwalitatieve tevredenheidsmeting opgeleverd?

De kwalitatieve tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen levert een breed spectrum op aan verhalen, indrukken, opinies en ervaringskennis van de jongeren. Dit in de vorm van input uit de focusgroepen, analyses van de studenten uit de interviews met jongeren en begeleiders én video's, muziek, filmpjes, etc. uit de projectweek met Har.

Hieruit kunnen we allereerst **een erkenning en bevestiging** vinden voor het harde werk van de begeleiders die dagdagelijks aan de slag gaan met deze jongeren. Een aantal aspecten waar zij expliciet op inzetten bijv. de *empowerende basishouding*, het *participatief werken*, de *warmte en betrokkenheid* van begeleiders, etc. komen veelvuldig terug in de verhalen van de jongeren. Daarnaast geven de jongeren ook **groeipunten** aan waar Jeugdzorg Emmaüs nog verder in kan evolueren. Deze zijn verschillend per werking, maar een aantal aspecten die bijvoorbeeld terugkeren zijn de *beschikbaarheid* van de afdelingen per telefoon, het *bijhouden van de planning* van jongeren, etc.

Ook daagt de tevredenheidsmeting ons uit om over een aantal thema's **anders te gaan denken, meer vanuit het perspectief van de jongere en/of zijn context**. Zo bijvoorbeeld over *bereikbaarheid* van de afdelingen. Hoewel één van onze afdelingen gelegen is in het centrum van Antwerpen en in de nabijheid van het openbaar vervoer en we tijdens de focusgroep bijgevolg snel over dit onderwerp wilden gaan, hielden de jongeren ons tegen. Zij vertelden dat het ook een nadeel kan zijn om té goed bereikbaar te zijn en dat financiële redenen soms kunnen maken dat een goed bereikbare plaats toch niet zo bereikbaar blijkt. Ook vertelden de ouders van Hakatoo bijvoorbeeld over *moeilijke momenten in de leefgroep* bijv. wanneer ze horen dat alles in de leefgroep zeer vlot loopt terwijl het in het weekend soms zeer lastig is met hun kind.

Daarnaast **beklijven** de ervaringen van de jongeren zoals ze bijvoorbeeld tijdens de projectweek met Har werden uitgewerkt in video's, muziek, theater, etc. ook. Dit creëert een grotere verbondenheid met de doelgroep en met de desbetreffende thema's.

Tot slot brengt de tevredenheidsmeting ook enkele interessante **denkprocessen op gang**. De studenten van de UA brachten op basis van de interviews met jongeren en begeleiders bijvoorbeeld enkele interessante aspecten over transparantie en zelfonthulling, de barrières van participatie, etc. op tafel. Er werd zelf een nieuw woord geïntroduceerd: *rebonanta'*. Het is een metafoer en betekent in het Esperanto: een botsbal die terugkaatst. Net zoals een botsbal min of meer terugkaatst vind je het participatief handelen dat je uitdraagt na verloop van tijd terug bij cliënten. Wat je zelf in gang zet bij jongeren komt terug op je af.

7.2. Wat gebeurt er verder mee?

De resultaten van de tevredenheidsmeting worden teruggekoppeld op de verschillende staffen en zij gaan hiermee aan de slag met hun teams. Per afdeling maken de medewerkers zelf een actieplan en vertellen dit aan hun jongeren. Het project wordt daarnaast algemeen geëvalueerd op basis van de reflecties vanuit de teams en een plan omtrent structurele inbedding wordt vormgegeven.