



**Jeugdzorg
emmaüs**
Antwerpen

EINDRAPPORT

TEVREDENHEIDSMETING 2021

*Dit rapport geeft de resultaten weer van de tevredenheidsmeting zoals uitgevoerd in
Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen in het jaar 2021*

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen	4
3.	Methodologie	4
3.1.	Een kwalitatieve tevredenheidsmeting	4
3.2.	Het doel van de tevredenheidsmeting	5
3.3.	Focusgroepen	5
3.4.	Uitdagingen	7
4.	Resultaten	7
4.1.	Hakatoo	7
	Wat is er leuk in Hakatoo?	7
	Wat is er niet leuk in Hakatoo?	8
	De begeleiders	9
	Mee beslissen	10
	Hoe kan het beter?	10
4.2.	Kits	11
	Wat is er leuk in Kits?	11
	Wat is er niet leuk in Kits?	11
	De begeleiders	12
	Mee beslissen	13
	Hoe kan het beter?	13
4.3.	Krinkel	14
	Wat is er leuk of goed in Krinkel?	14
	Wat is er niet leuk of goed in Krinkel?	14
	Begeleiders	16
	Mee beslissen	18
	Voelen jongeren zich thuis in Krinkel?	19
	Hoe kan het beter in Krinkel?	20
4.4.	Biz Ikki en Tokaido	20
	Wat is er leuk of goed in Biz Ikki en Tokaido?	20
	Wat is er niet leuk of goed in Biz Ikki en Tokaido?	22
	Contact met familie en vrienden	23
	Hoe kan het beter?	23
	Volwassen worden	24
4.5.	De Grote Robijn	24
	Wat is er leuk of goed in de Grote Robijn?	24
	Wat is er minder goed of leuk in De Grote Robijn?	25
	Thuis voelen	26
	De begeleiders	27
	Contacten met familie en vrienden	28
	Mee beslissen	29
	Volwassen worden	29
	Hoe kan het beter?	29
4.6.	Van Celst	30

Wat is er goed of leuk in Van Celst?	30
Wat is er minder goed in Van Celst?	31
Thuisgevoel	32
De begeleiders	32
Mee beslissen	35
Contact met vrienden en familie	35
Wat kan er beter?	37
Volwassen worden	39
4.7. KWE Italiëlei	40
4.8. La Strada	41
Wat is er leuk / goed in La Strada?	41
Het effect van La Strada op jongeren	42
Volwassen worden	42
De begeleiders	42
Hoe kan het beter?	42
5. Discussie	43
6. Volgende stappen	44
7. Literatuurlijst	44
8. Bijlagen	45

1. Inleiding

Binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen wordt **jaarlijks** een tevredenheidsmeting georganiseerd. Afwisselend worden hierbij de mobiele diensten en de residentiële diensten betrokken. Waar in 2019 de mobiele diensten aan de beurt waren, richtten we ons in 2020 op de residentiële diensten. Door de strikte maatregelen die door de overheid werden uitgevaardigd naar aanleiding van de **corona-pandemie** werd de tevredenheidsmeting echter verschoven naar 2021. Dit rapport geeft de resultaten weer van de tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd in de residentiële diensten van in het voorjaar van 2021.

Alvorens in te gaan op de gebruikte methode en de resultaten, schetsen we het algemeen kader van deze tevredenheidsmeting binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen.

2. Cliëntenparticipatie in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen

In het pedagogisch kader van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen staat het **empowermentparadigma** centraal. 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. Het 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 (Steens, 2018).

Om dit te stimuleren bij onze jongeren, gezinnen én medewerkers, is **participatie** cruciaal. Participatie in hun individuele hulpverleningsproces, maar ook in de bredere organisatie én het beleid. Dit komt niet alleen hen ten goede, maar ook wij als organisatie worden hierdoor gestimuleerd om kritisch naar onszelf te kijken en voortdurend bij te leren.

Als definitie voor cliëntenparticipatie binnen Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen bouwen we voort op de omschrijving van Tambuyzer, Pieters en Van Audenhove (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 bredere 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 terechtkomen 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 (Steens, 2018: 5).

3. Methodologie

3.1. Een kwalitatieve tevredenheidsmeting

Vanuit het empowermentparadigma dat centraal staat in het pedagogisch kader van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen én onze algemene visie rond **cliëntenparticipatie**, hebben we een definitie opgesteld voor

tevredenheidsmeting in onze organisatie. Deze definitie vormt een streefdoel om vanuit Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen naartoe te evolveren:

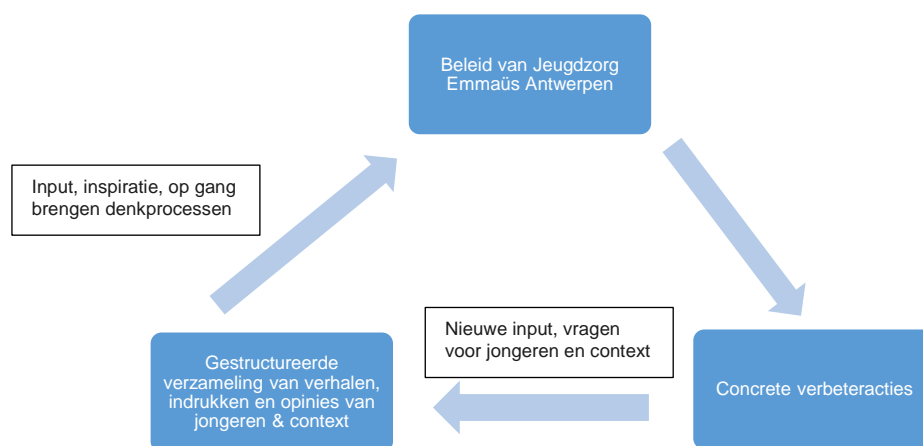
Tevredenheidsmeting in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen bestaat eruit om samen met verschillende stakeholders (jongeren, hun context, praktijk- en beleidswerkers) op vaste tijdstippen te reflecteren en discussiëren over de alledaagse praktijk, cultuur en structuur van Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en dit via 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.

Vanuit deze definitie zijn we reeds geruime tijd op zoek naar een gepaste tevredenheidsmeting. Omdat we eerder teleurstellende ervaringen hadden met kwantitatieve instrumenten (enkel hoge resultaten, weinig leeransen, etc.), hebben we in overleg met het beleid, de stafmedewerkers en de verschillende teams gekozen om het kwantitatieve luik even te laten rusten en in tussentijd een **kwalitatief luik** uit te bouwen.

Waar een kwantitatieve tevredenheidsmeting (=a.d.h.v. 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 (Steens, 2018: 6).

3.2. 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 (Steens, 2018: 7).



Het resultaat van de kwalitatieve tevredenheidsmeting wordt telkens uitgeschreven in een gedetailleerd rapport dat wordt **teruggekoppeld naar alle teams**. Daarna gaan zij hiermee mee aan de slag om een **actieplan** op maat te ontwikkelen.

3.3. Focusgroepen

In **maart, april en juni 2021** werden focusgroepen afgenomen in de verschillende voorzieningen. Concreet werden alle jongeren van Juno, de Kleinschalige Wooneenheden (KWE), Van Celst, het OOOO en La Strada uitgenodigd om deel te nemen. Vooraf werd gevraagd aan de teams om de kinderen en jongeren te enthousiasmeren om deel

te nemen. Er werd ook een **filmpje** met uitleg over de tevredenheidsmeting gemaakt en bezorgd aan de begeleiders. Zij bezorgden en/of toonden dit dan vooraf aan de kinderen en jongeren.

In corona-tijden doken er enkele **specifieke uitdagingen** op. Zo moesten sommige focusgroepen digitaal doorgaan (via Zoom, of WhatsApp videobellen). Dit bleek niet altijd evident. De focusgroepen die face-to-face werden georganiseerd, werden met het oog op de coronaregels, steeds buiten georganiseerd. Verder werd de planning ook meermaals in de war gestuurd door positieve coronatests en quarantaines.

Ondanks de moeilijke omstandigheden konden alle jongeren toch uitgenodigd worden, en werden uiteindelijk in totaal **14 focusgroepen** afgenomen:

1. Kits groep 1 – 30 maart 2021
2. Kits groep 2 – 30 maart 2021
3. Krinkel groep 1 – 30 maart 2021
4. Krinkel groep 2 – 30 maart 2021
5. Bizlkki en Tokaido – 30 maart 2021
6. La Strada – 22 maart 2021
7. OOOO Toren (via Zoom) – 1 april 2021
8. OOOO Poort (via Zoom) – 1 april 2021
9. KWE Italiëlei (via WhatsApp videobellen) – 19 april 2021
10. Van Celst groep 1 en 2 – 11 juni 2021
11. Van Celst groep 3 – 1 juni 2021
12. Van Celst groep 4 – 1 juni 2021
13. Hakatoo groep 1 – 22 maart 2021
14. Hakatoo groep 2 – 22 maart 2021

Er werd ook een focusgroep georganiseerd voor de KWE Kiel (via WhatsApp videobellen), maar hier was er **geen respons**. Deze jongeren zijn helaas niet bevroegd. In totaal namen er **58 kinderen en jongeren** deel aan de focusgroepen. Sommigen onder hen hebben de focusgroep evenwel vroeger verlaten, wegens desinteresse of andere afspraken.

De focusgroepen werden steeds afgenomen door **twee medewerkers**: Greet Lamote (pedagogisch stafmedewerker) en An Nuytiens (academische werkplaats JEA). De werkwijze werd vooraf uitgeschreven in een **draaiboek**. In een **introdunctie** werd duidelijk en op maat van de leeftijd van de kinderen/jongeren uitgelegd wat de bedoeling was van de focusgroepen, dat deelname vrijwillig was, dat de opname enkel diende om het gesprek uit te typen (en daarna dus vernietigd werd), en dat de resultaten anoniem verwerkt werden. Voor de oudere kinderen en jongeren werden visitekaartjes met contactgegevens voorzien, zodat zij achteraf eventueel hun vragen of bedenkingen nog konden doorspelen. Op het einde van de focusgroep kreeg elke jongere een traktatie (suikerwafel).

De focusgroepen werden **opgenomen** met een geluidsrecorder (gsm), geanonimiseerd en getranscribeerd. De data werden **geanalyseerd** met nVivo. De data werd geanalyseerd via de 'framework approach'. Dat wil zeggen dat het gehanteerd kader (de verschillende thema's die ook onderdeel waren van de leidraad) werd gebruikt om de data te ordenen en te analyseren. Omdat de opnames van de focusgroepen niet geanonimiseerd zijn, werden zij vernietigd nadat zij uitgeschreven en verwerkt zijn. De uitgetypte transcripten worden geanonimiseerd, en worden wel nog bewaard.¹

De focusgroepen werden gestuurd door een **flexibele leidraad**. Dat wil zeggen dat niet star wordt vastgehouden aan de vragen, maar dat de leidraad vooral gehanteerd werd als vertrekpunt om een breed scala aan verhalen, indrukken, opinies, etc. op gang te brengen over wat kinderen en jongeren goed/helpend vinden in Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen, en wat nog kan verbeterd worden. Concreet is de leidraad voor de focusgroepen opgebouwd op basis van vijf brede, centrale thema's. Voor de groep jongeren werd nog een extra thema bijgevoegd.

¹ Anonieme gegevens (gegevens die niet in verband kunnen gebracht worden met een geïdentificeerde of identificeerbare persoon en dus geen persoonsgegevens zijn) kunnen bewaard worden na het afronden van het onderzoek. Niet-geanonimiseerde gegevens mogen niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden van het onderzoek en moeten worden vernietigd (Vander Laenen & O'Gorman, 2016: 573).

De thema's:

1. De voorziening, mijn (t)huis?
2. Het contact met begeleiders
3. Ik beslis mee
4. Familie, vrienden en liefjes
5. De hulp
6. Later als ik volwassen ben / de volwassenheid

Om de thema's concreter te maken, werd bij de jongste kinderen gewerkt met **stellingen** die gebaseerd zijn op de vragen uit de leidraad. Op de grond werden cirkels getekend met krijt, en aan de kinderen werd per stelling gevraagd om in desbetreffende cirkel staan afhankelijk van antwoord: JA, NEEN, of IK WEET HET NIET / SOMS.

Een overzicht van de vragen en stellingen per thema, werd opgenomen in de **bijlagen** van dit rapport.

3.4. Uitdagingen

Zoals aangehaald, is een aantal focusgroepen **digitaal** doorgegaan. Dit was niet altijd evident. De kwaliteit van de verbinding liet soms te wensen over, de jongeren zaten te ver van de laptop om hen duidelijk te verstaan, en de groepen waren te groot en te luidruchtig, wat de verstaanbaarheid niet ten goede kwam. Ook het feit dat sommige jongeren het **Nederlands** niet zo goed beheersten, was soms een struikelblok. Om zeker te zijn dat we de antwoorden van de jongeren correct interpreteerden, maar ook om zeker te zijn dat zij onze vragen correct interpreteerden, moest er soms meermaals doorgevraagd of dubbel gecheckt worden.

Bij een aantal focusgroepen was de **groep relatief groot**. Het voordeel hiervan was dat er veel informatie naar boven kwam, waar de andere aanwezigen op reageerden. Dit bracht een mooie synergie tot stand. Een nadeel van grote groepen is dat het niet mogelijk is om iedereen uitgebreid aan bod te laten komen.

Een andere uitdaging was de bevraging van de **jongste leeftijdsgroepen** (Kits en Hakatoo). Hoewel hier – na eerdere ervaringen – met kleinere groepjes werd gewerkt, bleek het soms moeilijk om de allerjongsten hun aandacht lang vast te houden. De geluidsopnames zijn vaak onverstaanbaar door roepende kinderen, kinderen die op schoot kruipen en een één-op-één gesprek starten,... De jongste kinderen zijn vaak snel afgeleid. Zo wordt één van de focusgroepen bij Kits verstoord door een loslopende hond. De helft van de kinderen loopt bang weg, en de andere helft begint achter de hond aan te hollen. Een aantal van deze focusgroepen ging ook door tijdens het eten, waardoor kinderen af en aan lopen om hun bord bij te vullen.

Bij de tevredenheidsmetingen wordt telkens ook de **context** van de bevroegde kinderen en jongeren betrokken. Uit de vorige edities blijkt dat dit evenwel niet zo evident is; ondanks een grote tijdsinvestering, blijft de respons laag (Steens, 2019). Bovendien werd een bevraging van de context in 2021 bemoeilijkt door de corona-pandemie. De bevraging van de context van de kinderen en jongeren die in de residentiële voorzieningen van JEA verblijven, wordt dan ook uitzonderlijk verschoven naar de volgende editie.

4. Resultaten

4.1. Hakatoo

In Hakatoo werden er **twee focusgroepen** afgenomen van telkens 6 kinderen. Er werden dus **12 kinderen** bevroegd.

Wat is er leuk in Hakatoo?

Wanneer gevraagd wordt wat er leuk is in Hakatoo, wordt verwezen naar de **andere kinderen**, en naar **leuke activiteiten** zoals spelletjes spelen of het feit dat de verjaardag op een extra plek gevierd wordt. Er wordt echter vooral verwezen naar het **kamp** dat (een aantal weken na de focusgroep) zal plaatsvinden in de paasvakantie.

- ✓ Er zijn leuke kinderen.
- ✓ En wat ik leuk vind is, de leuke dingetjes en we spelen gezelschapsspelletjes met anderen.
- ✓ Omdat het volgende week Pasen is en dan gaan we op kamp en dat vind ik leuk. En als ik in juli jarig ben dan ga ik drie keer vieren: thuis, in mijn klas en in Hakatoo.
- ✓ Binnen een paar weken gaan we naar het paaskamp en dat maakt me ook wel blij.
- ✓ Ik vind het wel leuk om naar het paaskamp te gaan.
- ✓ Ik weet het niet goed omdat we leuke dingen doen en we gaan op paaskamp en zo en we mogen vrijdag en zaterdag iets lekkers voor de televisie.

Wat is er niet leuk in Hakatoo?

Op de vraag wat er niet leuk is aan het verblijf in Hakatoo, wordt vooral verwezen naar de **beperkte contacten met de ouder(s)**. Doorgaans gaat het dan om beperkingen die zijn opgelegd door de **jeugdrechter**.

- ✓ (Het is hier) een beetje leuk, omdat, wij mogen niet naar mama gaan. (...) Door die stomme jeugdrechter.
- ✓ Ik vind het niet leuk in Hakatoo, omdat we door de jeugdrechter niet naar papa en mama mogen gaan (...). Daarom vind ik het hier niet leuk.
- ✓ Ik vind het niet leuk dat ik niet naar mama kan gaan.
- ✓ Ik vind het wel leuk om hier te blijven en ook bij mijn mama en papa maar ik vind het wel een beetje raar als de jeugdrechter dat de jeugdrechter zegt dat ik alleen een bezoekje mag (...). En zondag moet ik hier nog wachten, zondag mag ik niet meer naar mijn mama.

De kinderen vinden het dan ook fijn dat hun **ouders** op bezoek kunnen komen.

- ✓ Omdat als mijn mama soms bezoekjes brengt, ben ik blij.

Soms wordt echter verwezen naar het feit dat de **ouder soms zelf niet komt opdagen** voor het bezoek, en deze onvoorspelbaarheid weegt zwaar.

- ✓ Dus, soms kan mijn mama niet komen en soms weer wel en soms weer niet en dan weer wel, en dan moet ik beginnen wenen, en dat is helemaal niet leuk (...).

Een andere schaduwzijde van bezoek is dat het **afscheid na het bezoek van de ouder**, soms emotioneel kan zijn.

- ✓ Wat ik ook niet leuk vind is, als mijn mama komt, en dan moet ik soms wenen, maar niet altijd, en dan gaat mijn mama weg en dan moet ik soms wenen en dan vind ik het niet leuk dat ik dan blijf wenen, en (...) dat vind ik niet zo leuk. Dat vind ik niet leuk want ik mis mijn mama dan en moet ik beginnen wenen want ik wil graag dat mijn mama altijd bij mij blijft maar dat gaat niet. Want ik wil ook graag terug naar huis.

De kinderen zouden het fijn vinden als hun **broers, zussen of vriendjes** (vaker) zouden mogen langskomen.

- ✓ Maar ik wil graag dat mijn vriendin (...) hier komt spelen in Hakatoo, dan kunnen wij samen spelen.
- ✓ Ik zou graag hebben dat vriendjes meer mogen komen spelen. Wat onze vriendjes zitten soms niet meer in de klas... en dan kunnen we daar niet meer mee spelen.
- ✓ Mijn zus nooit. (...) Dat is heel lang geleden. En mijn vriendin is ook weg, naar haar school.

Wat opvalt is dat meerdere kinderen het lastig vinden dat niet alle kinderen in de leefgroep dezelfde momenten in de voorziening zijn. Wanneer zij naar huis gaan, hebben zij soms het gevoel dat ze leuke activiteiten moeten missen. Ook andersom, geven ze aan dat wanneer zij er wél zijn, maar hun vriendjes niet, dat zij de vriendjes missen bij de activiteiten. Hier zien we impliciet de wens om altijd of meer **samen** leuke dingen te beleven, naar boven komen.

- ✓ Ik vond het niet zo leuk dat we niet op een andere dag iets lekkers want niet alle kinderen kunnen erbij zijn als we iets lekkers krijgen (op vrijdag en zaterdag).
- ✓ Je mag geen tv kijken en je mag niet buiten spelen omdat mijn papa vroeger komt en dat vind ik niet leuk.
- ✓ A. en B. kunnen gewoon vrijdag naar hun mama of papa, en ik en C. moeten zaterdag gaan en dan hebben we niet veel tijd om te spelen.

Wanneer we vragen of de kinderen zich **thuis voelen** in Hakatoo, komen er gemengde reacties.

- ✓ Ik dacht dat het bij mij thuis is want dat lijkt ook een beetje bij mij thuis.
- ✓ Ik sta op 'soms' (in de krijtcirkel) omdat, ik voel me wel thuis, maar er zijn altijd zo kinderen die zitten elke keer ons aan te raken en ik zeg duizend keer stop maar die stoppen niet.

Voor een aantal oudere kinderen blijkt het soms lastig om **samen te leven met de jongere kinderen** die hen vaak 'lastigvallen' met aanrakingen of het voortdurend 'vieze woorden' zeggen. Dit wordt ook beaamd door een andere jongere.

- ✓ (Het is hier) saai. Kinderen dagen me uit met 'protje' of 'scheetje' (...) of zeggen 'kakadrol'.

Tenslotte haalt één kind aan dat de **doeltjes** niet zo fijn zijn.

- ✓ En ik vind het neen (niet leuk) omdat... want soms... Ik heb doeltjes (...) ... en 'ik baas niet'.

De begeleiders

Op de vraag wat de kinderen van de begeleiders vinden, komen er overwegend positieve reacties. **Humor, luisteren en individuele aandacht** lijken hier belangrijke aspecten.

- ✓ Ik vind alle begeleiders zó top omdat die zo... alle begeleiders zijn mijn lievelingsbegeleiders! En sommige begeleiders zijn grappig (lacht).
- ✓ Ik vind de begeleiders leuk, ik vind mijn IB leuk omdat, wij doen altijd IB-moment. Dat is iets wat jij zo kunt doen, zo in je kaften kijken, of een gezelschapsspelletje spelen. Ik heb een keertje in een schriftje geschreven over hoe het met mijzelf gaat en hoe mijn leven gaat gebeuren. En we hebben ook vlaggen gezet, wanneer ik naar huis mag.
- ✓ Ja, die luisteren goed naar ons.

Er zijn echter ook een aantal **kritische noten** te horen.

- ✓ Als ik iets niet gedaan heb, dan geven die de schuld aan mij.
- ✓ En soms doe ik mijn best met huiswerk, en dan zeggen die zo: we gaan even stoppen. En dan vind ik dat niet leuk en dan moet ik langer huiswerk maken en dan (...).
- ✓ De meeste begeleiders geloven ons maar (sommigen) die zitten te zeggen als wij iets zeggen, zeggen die 'neen ik wil het niet horen'.

Sommige kinderen halen ook de **onduidelijkheid** van de regels aan als een negatief punt. Niet alle begeleiders passen dezelfde regels toe, en de onvoorspelbaarheid hiervan wordt als lastig ervaren.

- ✓ Gezelschapsspelletjes met anderen, ook soms niet, maar dan in de avond dan weer wel en dan weer niet, en dat is dan lastig... van sommigen mag dat en van sommigen weer niet. En van sommigen mogen we dat meenemen en van sommigen dan weer niet. En dan is dat echt super lastig.
- ✓ Dus van sommige begeleiders mag je dat en dat en dat mag van een andere dan weer niet.

Eén van de kinderen haalt ook aan dat ze **bang** is voor de reactie van de begeleiders, bijvoorbeeld wanneer ze per ongeluk in haar broek zou plassen, of luizen zou hebben.

- ✓ Omdat ik bang ben... ik denk dat de begeleiders boos zijn als ik zo iets heb in mijn broek (in de broek plassen), want ja, ik kan dat nu niet zeggen want er zijn andere kindjes bij. (...) En ik ben ook bang dat ze boos zijn als ik niet eerlijk... als ik moet krabben... als ik moet krabben, als ik beestjes heb, dan durf ik dat niet zeggen, want ben ik bang dat ze boos zijn.

Verder wordt nog gezegd dat het niet fijn is als ze **te lang moeten wachten** om iets te kunnen zeggen of vragen.

- ✓ De begeleiders luisteren niet naar mij. Omdat ik wil iets vragen, en ze zeggen wacht even, en ik ga even gaan spelen, en dan kom ik terug en dan zeg ik: mag ik iets zeggen, (...) en dan moet ik dus gaan spelen en die zeggen nog, en dat moet ik de hele tijd doen.

Mee beslissen

Aan de kinderen werd ook gevraagd of zij het gevoel hebben dat ze mee mogen beslissen in Hakatoo. Hier wordt verschillende keren verwezen naar de **'mijn gedacht'-ideeënbus**, waar de kinderen briefjes mogen insteken met ideeën. Hier wordt (door de kinderen die reeds kunnen lezen en schrijven) gebruik van gemaakt, maar het blijft wel erg spannend. Als er weinig bijval komt voor het idee, van de andere kinderen en/of van de begeleiders, is dat erg teleurstellend. Sommige kinderen twifelen dan ook lang of ze wel iets zouden posten. Er is hier met andere woorden sprake van een soort **drempelvrees**.

- ✓ Soms, euhm, denk ik oh ja wat wil ik mijn gedacht zeggen, en dan ben ik zo aan het twifelen tussen dat en dat en als ik het niet goed weet, ja dan moet ik wel iets kiezen, en dan kies ik voor dat en dan vindt, stel u voor dan vindt de begeleider dat niet goed en de andere kinderen ook niet en dat vind ik niet leuk. En ook, omdat, één keertje wou ik iets zeggen en niemand vond dat goed. Ik had ook eens één keer een brief in de 'mijn gedacht' bus gestoken, en echt niemand vond die brief van mij goed. (...) Want soms, soms, doe ik mijn best voor goede briefjes in de 'mijn gedacht' bus te schrijven en dan mag dat soms niet van de begeleider en dan is dat niet leuk.
- ✓ Op 'mijn gedacht', als ik een brief wil opschrijven, altijd denk ik eigenlijk dat niemand het goed gaat vinden, dat iedereen neen gaat zeggen. Als iedereen neen gaat zeggen, en dan (...) onverstaaanbaar.
- ✓ Dit is een kindervergadering, dus als de kinderen neen zeggen, is het over, en dan word ik wel een beetje verdrietig.

Hoe kan het beter?

Op de vraag hoe we het in Hakatoo nog beter of leuker zouden kunnen maken, worden verschillende ideeën geopperd. Er wordt vooral verwezen naar de wens om **meer buiten te spelen of te sporten**, en dan vooral in **de 'grote tuin'**. Hier wordt ook een aantal keer verwezen naar het feit dat niet alle kinderen altijd **samen** naar de grote tuin kunnen gaan, omdat zij bijvoorbeeld vroeger moeten gaan slapen.

- ✓ Dat we meer naar de grote tuin kunnen gaan. Na het avondeten wilt iedereen altijd heel graag naar de grote tuin. Sommige kinderen moeten dan in bad en douche en dan worden ze een beetje verdrietig, en dan kunnen ze niet meer buiten spelen.
- ✓ Dat we ook meer buiten mogen spelen in de avond want soms mogen we niet buiten spelen en dan willen sommige kindjes dat echt SUPERgraag en dan zijn ze verdrietig en dan vinden ze dat niet leuk omdat ze moeten gaan slapen en dan kunnen ze geen plezier meer maken en dan zijn ze heel verdrietig en dan vinden ze dat niet leuk.
- ✓ Meer buiten spelen als het regent. Sommige kinderen spelen ook graag in de plassen.
- ✓ Sommige kinderen willen heel graag naar de grote tuin, maar als wij 's avonds naar de grote tuin gaan, komt A. soms niet mee naar de grote tuin, omdat ze later naar haar papa gaat, en dan spelen wij in de grote tuin en dan kan B. niet meedoen.
- ✓ Dat we meer naar de grote tuin kunnen.
- ✓ Wij willen in de grote tuin basketbal kunnen spelen.
- ✓ Naar het warme bos. Op kamp in het bos.
- ✓ Meer spelletjes buiten spelen. Want dat is niet zo vaak.
- ✓ Voetbal spelen. En de anderen moeten afpakken.
- ✓ Dat we wat kunnen dansen.

Twee kinderen halen zaken aan die gelinkt zijn aan **rust**.

- ✓ Om rustig te maken in Hakatoo, en muziek en strijkparels.
- ✓ Dat de begeleiders minder schreeuwen.

Verder wordt door iemand geopperd om de **inrichting** van Hakatoo aan te pakken, en er wordt ook voorgesteld om in het weekend later te mogen gaan slapen.

- ✓ Schilderen. (...) En ook de gordijnen, gewoon alles.

Wanneer we de resultaten vergelijken met de resultaten uit de **vorige editie** (Steens, 2018), dan zien we, naast een aantal nuanceverschillen, vooral **veel gelijkenissen**. Een aantal zaken wordt in de huidige bevraging bevestigd: het belang van activiteiten als positief punt, het missen van de ouder(s) als negatief punt, het overwegend positief gevoel over de begeleiders. Ook wat het mee beslissen vielen er in de twee edities kritische noten te horen. Terwijl in de vorige editie vooral verwezen werd naar het feit dat de kinderen niet over alles mee mogen beslissen (bv. inrichting kamer), werd in de huidige editie vooral verwezen naar een soort van drempelvrees en angst voor afwijzing.

4.2. Kits

In Kits werden er **twee focusgroepen** georganiseerd. Aan de eerste focusgroep namen 6 kinderen deel, en aan de tweede namen 3 kinderen deel. Er werden dus **9 kinderen** bevestigd.

Wat is er leuk in Kits?

Wanneer aan de kinderen gevraagd wordt, wat ze leuk vinden in Kits, of wat ze de leukste momenten vinden, dan wordt ook hier verwezen naar **activiteiten, buiten spelen**, en naar **sport en (samen)spel** in het algemeen.

- ✓ Wanneer we eigenlijk niet buiten mogen spelen, en we dan toch mogen.
- ✓ Op de trampoline.
- ✓ Er is veel meer speelgoed en al. En er zijn veel meer kinderen hier om mee te spelen en zo.
- ✓ Ik vond daarstraks ook wel (blotevoetenpad) maar... euhm, toen als wij bij de paardenmanege een beetje verderop was daar ook nog een grote zandberg en daar rolden wij dan altijd vanaf en daarna er terug op en die is nu weg.

Ook het feit dat de kinderen **zakgeld** krijgen, vinden ze leuk.

- ✓ Dat we geld krijgen.
- ✓ Ja, dat we geld krijgen.

Verder worden nog twee **andere zaken** aangehaald: hotdogs eten en doen waar ze zin in hebben.

- ✓ Wanneer ik veel hotdogs mag eten.
- ✓ Wanneer we mogen doen wat we willen.

Wat is er niet leuk in Kits?

Verscheidene kinderen halen aan dat ze het niet fijn vinden wanneer het **te druk** is in de leefgroep. Er wordt verwezen naar een **te grote of drukke groep**.

- ✓ In het weekend wanneer S. en B. ook thuis zijn, en we met wat minder zijn. Dan is het ook rustiger in de ochtend. Want S., sorry dat ik het zeg he S., maar jullie zijn soms heel druk in de ochtend.
- ✓ Toen A. en B. hier nog niet waren, was het hier ook wat rustiger en euh... (...). Maar toen kwamen er nog meer kinderen en toen ging het helemaal druk worden.

Ook halen sommige kinderen aan dat het ze het niet leuk vinden dat ze **te weinig bij hun ouders** kunnen zijn.

- ✓ Te weinig.
- ✓ Véeel te weinig!

De meeste kinderen geven aan dat ze zich **niet thuis voelen** in Kits, zoals geïllustreerd wordt door een fragment uit één van de focusgroepen.

An: Voelen jullie je een beetje thuis hier?
Kinderen: (in koor) Neen!
An: wie zegt neen, steek je hand eens op?..
(alle kinderen steken hun hand op)

An: dus niemand voelt zich thuis? Waarom niet?

- ✓ We mogen te weinig snoep.
- ✓ We mogen niet naar huis.
- ✓ Er wordt hier met messen gegoooid. Door X. (kind uit de leefgroep) Als ze boos is.

In de andere focusgroep, zijn de antwoorden iets **gematigder**, maar ook hier is er niemand die aangeeft zich echt thuis te voelen.

Greet: voelen jullie je hier thuis?

- ✓ Niet echt.
- ✓ Ik ook niet echt.
- ✓ Een klein beetje. Ik ben hier al twee jaar, van mijn acht.

Wanneer wordt doorgevraagd met wat het zich ergens al dan niet thuis of goed voelen te maken heeft, dan komen er **verschillende antwoorden**.

- ✓ Als je veel mag gamen en veel mag snoepen.
- ✓ En dat wij bij onze mama en papa zijn.
- ✓ En dat wij hier veel bezoek mogen.
- ✓ Als we veel liefde krijgen.
- ✓ Het is veel te saai. En hier mogen geen huisdieren.
- ✓ Wat ik hier saai vind: mijn vliegenraam is nog altijd te kort en ze hebben dat vorige keer komen maken maar ze hebben dat net nog schever gehangen.

De begeleiders

In Kits wordt **niet echt enthousiast** gereageerd wanneer gevraagd wordt wat ze van de begeleiders vinden.

An en Greet: jullie weten wat we vandaag komen doen?

- ✓ Vragen stellen wat we van de begeleiders vinden! Boehhh, slecht!
- ✓ Ja!

Uit de antwoorden van sommige kinderen blijkt dat dit ook een **variabel en genuanceerd** gegeven is. Ze vinden de begeleiders slechts soms 'top', of ze vinden maar 1 begeleider leuk.

- ✓ Soms zijn ze irritant, maar soms niet.

Ook op de vraag of ze vinden dat ze in Kits goed **geholpen** worden, komen gemengde antwoorden.

- ✓ Ja.
- ✓ Soms. Soms wel, soms niet. Het vaakste is niet.

Het al dan niet leuk vinden van een begeleider, lijkt vooral samen te hangen met of deze begeleider al dan niet als **streng** ervaren wordt door de kinderen.

- ✓ Eigenlijk vind ik ze allemaal wel leuk maar sommigen soms niet omdat ze veel te streng zijn.
- ✓ Soms zijn ze streng en soms vind ik ze niet zo leuk.
- ✓ Ik vind het ook niet zo leuk dat ze streng zijn.
- ✓ En mijn IB vind ik totaal niet leuk. Die is veel te streng, en ik wil liever een meisje.
- ✓ Ik vind sommigen best wel leuk... en sommigen niet. Ik vind het ook niet zo leuk als die ook streng zijn, en soms doet dat ook pijn als die ons vasthouden zo. (...) Ik vind dat K. mij ook mag tegenhouden, maar als ik boos ben en ik naar beneden moet, dat hij mij niet moet sleuren als ik helemaal van de trap ga vallen he, dat moet hij dan ook niet doen, want kijk, hij loopt dan op zijn allersnelste en hij trekt mij dan helemaal zo.

Naast het te streng zijn, wordt ook soms het moeten **wachten** als begeleiders met andere kinderen bezig zijn, als lastig ervaren.

- ✓ Als die dan altijd, wanneer dat wij iets vragen, zitten die ofwel met (een jong kindje) bezig voor een propere broek aan te doen of op het wc te zetten en dan vragen wij iets en dan zeggen die: wacht één minuutje,

en na een tijdje duurt dat dan vijf minuten en dan vragen wij dat nog een keer en dan moeten wij nog wachten en dat vinden wij dus niet leuk.

Wanneer gevraagd wordt naar op welke momenten ze de begeleiders wel leuk vinden, wordt verwezen naar het **(samen) doen van leuke activiteiten**, maar ook naar **knuffelen, plagen, lachen en dansen**.

- ✓ Wanneer ze zo leuke activiteiten of zo doen.
- ✓ Zoals net, met het blote voetenpad.
- ✓ Als ik met mijn IB iets leuks kan doen of iets kan gaan kopen met mijn zakgeld.
- ✓ Of naar de Mac Donald's gaan.
- ✓ Of als ze ons plagen of zo, dan lachen wij meestal.
- ✓ Als ze dansen.
- ✓ Door als die minder streng zijn (de leuke begeleiders), en die knuffelen vaker dan de anderen.

Mee beslissen

Tijdens de focusgroepen werd ook gepeild naar de ervaringen rond het mee beslissen in Kits. Wanneer gevraagd wordt of zij soms mee mogen beslissen, wordt in koor 'neen' geantwoord. Bij het verder doorvragen blijkt dat verschillende kinderen regelmatig deelnemen aan **KitsKlap**, maar op de vraag of de begeleiders rekening houden met hun ideeën, komen gemengde reacties.

- ✓ Nope.
- ✓ Neen.
- ✓ Neen. De opvoeders zeggen dat soms ook, dat dat niet mag of wel. Vorige week zei V. zo van meer snoepjes te eten, dat mocht niet van de opvoeders dus wij hebben dat helemaal niet kunnen beslissen.
- ✓ Ja soms.
- ✓ Ja, eigenlijk wel.
- ✓ Ja maar dan moeten we dat in de ideeënbus steken.
- ✓ Soms wel en soms niet.
- ✓ Zoals we hebben één keer dan twee hondjes zo achter dat hout gezien en we wilden we die aaien maar dat ging niet, en toen zeiden we bij de KitsKlap we willen dieren en dat mocht niet en dat was niet zo leuk.

Hoe kan het beter?

Uiteraard hebben de kinderen ook heel wat ideeën over hoe het dagelijkse leven in Kits er wat hen betreft beter zou kunnen uitzien. Net zoals de leeftijdsgenoten in Hakatoo, wordt veel verwezen naar **sport, spel en activiteiten**.

- ✓ Meer op uitstap gaan. Of meer naar Bobbejaanland of Bellewaerde of de Efteling gaan.
- ✓ Bellewaerde da's keileuk, dat was op mijn verjaardag (...).
- ✓ Veel meer speeltuinen of zo.
- ✓ Wij willen ook zo echt met een wip wap en al.
- ✓ Ik weet nog iets. Als dat zou mogen, nog een trampoline of zo want er is altijd ruzie over de trampoline van die mag er niet op, wanneer mag dat,...
- ✓ Of ook nog een springkasteel.

Ook het idee om **dieren** te houden in Kits, wordt verschillende keren vernoemd.

- ✓ Heel veel dieren.
- ✓ Honden of zo of katjes of varkens.
- ✓ En een paard!
- ✓ Heel veel dieren hebben, en dan ook zo een speeltuin erbij.

Door een aantal kinderen wordt geopperd om de leefgroep **gezelliger** te maken.

- ✓ De groep gezelliger maken. (...) Zo met meer lampjes en meer kleur. Ja want hier het bijna helemaal wit. En soms, op je kamer is één muur groen of een andere kleur en dat is saai.
- ✓ Ja. Ik heb blauw en bij X. is het oranje.

- ✓ Mijn grond is gewoon grijs. En dat is saai.

Nog andere kinderen verwijzen naar **snoep, computergebruik**, en meer contact met de **ouders**.

- ✓ Snoepen. Veel meer snoep eten.
- ✓ Dat wij altijd wanneer we willen, op de computer mogen.
- ✓ Dat we mogen kiezen dat we elke dag onze mama mogen zien, en papa, en dat we altijd mogen gamen (...).

4.3. Krinkel

In Krinkel werden in totaal **4 jongeren** bevroegd. Er gingen twee focusgroepen door met telkens twee deelnemers.

Wat is er leuk of goed in Krinkel?

Op de vraag wat er positief is aan het leven in Krinkel, wordt verwezen naar de locatie, waarbij de jongeren de **ruimte** hebben om **buiten** te spelen.

- ✓ Ik vind het goed dat we een speelplein hebben.
- ✓ Dat je echt veel buiten kunt zijn, dat wel. Dat je een groot plein hebt om te spelen elke dag.

Wat is er niet leuk of goed in Krinkel?

Samenleven met anderen

Uit de gesprekken blijkt dat het samenleven met anderen, in een collectieve leefgroep, niet altijd eenvoudig is. Ten eerste ontstaan er geregeld **conflicten**, zowel onderling in de leefgroepen, als met de andere groepen.

- ✓ Ik heb dat wel vaak. Anderen zitten me dan uit te dagen. Ik zeg daar dan iets tegen en ik kan zeer moeilijk mijn boosheid onder controle houden en soms flap ik woorden uit die ik eigenlijk niet meen. En dan gaan deze klagen bij de begeleiding terwijl zij degenen zijn die aan het uitdagen waren.
- ✓ Dat is continu ruzie beneden... Het minste dat je iets verkeerd doet, dan zit iemand anders te zeggen dat mag niet of heeft er commentaar op.
- ✓ Het is vervelend dat de andere groepen... bijvoorbeeld vorig jaar stond er een zwembad en er werd in geplast.
- ✓ Ze maken alles kapot. Kijk de trampoline dat heeft Kits helemaal kapot gemaakt. Daar stond ook een zwembad, dat is ook helemaal kapot gemaakt en kapot geplast.
- ✓ Kits heeft een heel stuk met schommels en die we kunnen gebruiken. En als wij deze willen gebruiken dan maken ze ruzie met ons, die maken altijd ruzie met ons.

Ten tweede wordt aangegeven dat de **leeftijdsverschillen en/of de verschillen in ontwikkeling** binnen de leefgroepen soms te groot zijn.

- ✓ Te grote verschillen, ik en misschien nog een paar anderen, wij hebben een andere soort gedachten dan al de rest: sommigen zijn meer kinderachtig en anderen zijn volwassener en dan is het moeilijk om samen te leven.

Ten derde wordt verwezen naar **drukke**, die te maken heeft met de grootte van de leefgroepen.

- ✓ Ik ben enig kind en hier met super veel jongeren samenleven, dat is anders.
- ✓ Ik heb het meest last van als ik ga slapen 's avonds of 's morgens, altijd geroep en getier in Kits en dan blijven ze maar roepen en dat is echt lastig, wij kunnen niet slapen en je krijgt daar gewoon hoofdpijn van (...).
- ✓ Ik vind 5 kinderen ofzo, ca va... wel kalmer...

Door sommigen wordt dan ook aangegeven dat zij (**meer**) **rustmomenten** zouden willen om even alleen te zijn en te ontprykkelen.

- ✓ Soms heb ik die momenten dat ik gewoon rust wil en dan komen deze nog steeds op mijn deur kloppen en dan zeg ik dat ik dat niet wil en dan word ik een beetje boos en dan loopt dat uit de hand.
- ✓ Ja, dat is zo druk en dat kan ik soms niet aan en dan probeer ik in mijn kamer te zitten maar...
- ✓ Dan laten de begeleiders u niet met rust.
- ✓ Ja die proberen u beneden te krijgen, maar dan wil je gewoon even op u kamer zitten en dan komt de begeleider een kwartiertje later en daarna nog eens en dan kloppen die de ganse tijd op jouw deur en dat is wel enorm lastig.

Contact met familie en vrienden

Uit de focusgroepen blijkt ook dat de jongeren het contact met hun familie soms te mager vinden. De nadruk wordt echter vooral gelegd op het contact met vrienden.

Wanneer de jongeren spreken over het te weinig contact met hun familie, wordt vooral aangegeven dat het de familieleden in kwestie zijn die **te weinig moeite** doen om langs te komen.

- ✓ Ik zie mijn papa een ganse week. Ik ben een week hier en een week bij papa. Het contact met mijn mama is minder. Zij komt op een donderdag maar ik vind dat ze niet echt moeite doet, dus ja ze komt niet.
- ✓ Mijn broers mogen ook meer moeite doen, want mijn broers zijn zeer moeilijk te bereiken, die zijn ook al iets ouder. Dan vraag ik om te komen en in Kits beloofde hij om te komen en kwam hij niet. Elke zaterdag en dat is niet leuk. Want toen met mijn verjaardag moest ik heel veel bellen en dat is niet zo leuk. Ik wil mijn broers meer zien. Soms moeten mijn broers ook meer moeite doen. De opvoeders doen wel veel moeite.

Over de vraag of er **vriendjes** mogen uitgenodigd worden op Krinkel om te komen spelen of logeren, komen er drie zaken op de voorgrond.

Ten eerste, normaal gezien mogen er vrienden op bezoek komen, maar sommige jongeren vinden dat dit **te weinig** gebeurt. Dit wijten ze vooral aan de **corona-situatie**.

- ✓ Logeren denk ik niet. Spelen wel maar nu met corona is dat enkel buiten wandelen of zo. Ik nodig niet echt vriendjes uit. Mijn vriendin kwam hier vaak spelen en dat was wel altijd leuk en zij vond het hier ook wel gezellig. Maar met corona gaat dat allemaal niet meer.

Ten tweede geven de jongeren aan dat, hoewel ze graag vrienden uitnodigen, dit eigenlijk niet echt ideaal is omdat ze met hun vrienden **apart moeten zitten**.

- ✓ Maar als die langs mogen komen, moeten die echt in een kamertje zitten.
- ✓ We mogen niet op het domein, want dat is privacy voor de andere kinderen die hier rondlopen.
- ✓ Je kunt amper met je vrienden afspreken. Je kunt met je vrienden afspreken maar dan moet je bij hun thuis zijn. En die ouders kunnen niet altijd. Als je hier bent, heb je niets te doen. Gewoon een leeg kamertje met een tekenbord met 1 of 2 stiften maar, als je nog geluk hebt dan.

Ten derde geven de jongeren aan dat zij soms wel ergens mogen gaan logeren mits toestemming, maar vinden ze het jammer dat **slaapfeestjes** niet mogelijk zijn in Krinkel.

- ✓ Maar dat is wel spijtig dat er geen vriendinnetjes kunnen blijven slapen. Want een slaapfeestje is wel leuk of met twee, maar dat gaat dan niet. Ik heb dat al een paar keer gevraagd toen we nog in het oude gebouw zaten, maar ze zeiden dat dit moeilijk ging om die en die reden. Nu heb ik dat niet meer gevraagd.
- ✓ Dat gaat moeilijk want waar moeten die dan allemaal slapen. In zo een leefgroep gaat dit toch niet. In de kamers allemaal matrassen leggen.

Eén jongere vertelt dat het **steungezin** een slaapfeestje had georganiseerd.

- ✓ Ik doe dat soms bij mijn steungezin. Ik heb mijn feestje gegeven bij mijn steungezin en die hebben een *hot tub*, dat is een soort van bubbelbad met zo een kachelkje.

De jongeren vertellen dat zij met hun vrienden of vriendinnen **buiten Krinkel** kunnen afspreken of bij hen kunnen gaan logeren. Zulke afspraken worden volgens de jongeren bemoeilijkt door twee zaken. Ten eerste, dit is door de corona-situatie lastiger geworden.

- ✓ Ik sprak veel af op woensdag of in het weekend en in de vakanties met vriendinnen. Maar nu door corona niet meer.

Ten tweede geven sommigen aan dat wanneer de jongeren naar hun vrienden willen gaan, dit eerst '**verdiend**' moet worden.

- ✓ Je moet echt zo eerst... die willen altijd oefenen... weken oefenen. Dat is echt als je dat vraagt...
- ✓ Je moet 2 à 3 weken op voorhand vragen voor het eigenlijk mag. Want ze zeggen als je je deze week goed gedraagt dan mag je gaan.
- ✓ Zo allemaal dingen om u dan ook braaf te houden. Dat is gewoon... we vinden dat niet leuk.

Inrichting

De inrichting van Krinkel komt een aantal keer aan bod tijdens de focusgroepen. De jongeren zijn niet zo positief over de **bedden** en over het feit dat ze, omdat ze in een nieuwbouw leven, **niets aan de muur mogen ophangen**.

- ✓ En die bedden zijn echt totaal verschrikkelijk. Dat is zo plastiek... Ik snap dat wel zo, dat dit voor de brandveiligheid is, maar dit is exact hetzelfde als op de grond slapen, er is niets comfortabel aan. Je mag ook bijna je kamer niet zelf versieren...
- ✓ Ja inrichten... Je mag niets aan de muur hangen omdat het nieuw is, maar...
- ✓ Je hebt daar alleen maar een vak waar je alles mag ophangen en dat is zo saai.
- ✓ Ja. Het minste dat je zou willen ophangen in je kamer, dat mag niet voor de brandveiligheid... ok ik snap het maar zo vlug zal er geen brand zijn.

De inrichting is volgens de jongeren een belangrijk aspect dat bijdraagt tot een **thuisgevoel** (zie verder).

Schermtijd

Ook over de beperking op schermtijd klagen de jongeren. Er wordt gewezen op een generatiekloof, waarbij te weinig begrip getoond wordt voor de manier waarop de huidige generatie omgaat met **schermen** (tv, laptop, tablet, computer).

- ✓ Maar onze generatie is opgegroeid met schermen. Wij zijn meer bezig met schermen. Ok, sommige dingen zijn er slecht aan. Maar dat is...
- ✓ We zijn ermee opgegroeid...
- ✓ Het is niet bedoeld om onbeleefd te doen, maar jullie generatie is meer opgegroeid met buitenspellen en zo, met vrienden afspreken,... Maar wij kunnen dat niet, wij zijn ook anders opgegroeid. Zij willen eigenlijk gewoon dat wij leefden zoals zij vroeger. Zij zeggen 'vroeger hadden wij ook geen TV en dit, dat'. Dat is vroeger. Vroeger is vroeger, je kunt dit niet veranderen.

Begeleiders

Over de begeleiders wordt in het algemeen **lovend** gesproken. De jongeren vinden dat zij tijd maken voor hen, dat zij betrokken zijn en met hen praten, ook als het moeilijk gaat.

- ✓ Ja, zij praten wel vaak met mij. Ja die maken wel tijd.
- ✓ Voor mij ook wel.
- ✓ De begeleiding vragen wel of ik jij naar mijn vriendinnetje wil bellen of mijn zus. Die vragen dat wel vaak, dat is wel leuk.
- ✓ Soms als ik super boos ben, dan wordt er gepraat met mij, ook al ben ik boos, maar dan word ik eigenlijk rustig. En dan wordt er verder gepraat met mijn IB ook al heb ik daar geen zin in maar dan vraagt ze of ik daarover wil praten en dan wordt ik terug rustig en dan vertel ik toch mijn verhaal. Want als ik boos ben, dan moeten die me eigenlijk laten doen, want dan wordt conflict nog groter gemaakt en dan moet ik op mijn kamer. Dat is wel top als de begeleiding blijft rustig praten tot ik rustig wordt en op deze manier toch

mijn verhaal kan doen. Ze weet hoe dat allemaal is en hoe ze moet omgaan met mijn boosheid. Is wel handig.

- ✓ Ook als we verdrietig zijn dan zeggen ze moeten we een theetje voor u maken of zo. En zeggen soms ook met wat kunnen we u helpen om af te leiden. Wil je erover praten, wil je gaan wandelen,... Leuk als ze zoveel moeite doen als je het moeilijk hebt, als je verdrietig bent.

Er wordt door andere jongeren evenwel aangehaald dat de **gesprekken** met de begeleiders soms te **kort** zijn. Gesprekken worden soms afgebroken omdat de begeleiders een andere taak moeten uitvoeren.

- ✓ Soms heb ik een gesprek met de begeleiders maar die moeten ook andere dingen doen, dat is niet zo heel vaak. Dan praat ik over thuis of mijn hond, maar na een tijd moet de begeleiding dan iets anders doen zoals eten klaar maken of zo, dan kan de begeleiding moeilijk terug praten. Dan stopt ons gesprek, dat zijn dan korte gesprekjes.

Er wordt ook aangehaald dat ze soms wat **meer gesprekken** zouden willen hebben met de begeleiders. Opvallend is dat het hier niet gaat om diepgaande gesprekken, maar wel over eerder luchtige gesprekken over wat de jongere die dag beleefd heeft.

- ✓ Ik zou wat meer gesprekjes willen. Vertellen hoe je dag is en zo. We doen dit wel op het onthaalmoment maar dat is eigenlijk meer vertellen heb je nog vragen en agenda laten zien als het school is. Maar die vragen niet naar het verloop van de dag. Dat vragen ze niet altijd.

De jongeren geven evenwel aan dat dat begeleiders dit best niet meteen vragen nadat de jongere terugkomt van school.

- ✓ Ze vragen wel 'hoe was het op school' maar op dat moment heb ik dan niet veel zin om te praten enkel om te chillen. Ik vind dat persoonlijk niet zo leuk.
- ✓ Na school direct hoeft voor mij ook niet onmiddellijk, ik wil eerst wat rustig worden en zo een beetje chillen. Maar bij een rustig momentje lijkt het me wel handig dat dit gevraagd wordt, dan kun je dat wel vertellen. Want onmiddellijk na school heb ik meestal geen zin om 'hoe was je dag' om hierop te antwoorden, vind ik het wat irritant dat er onmiddellijk vragen worden gesteld.

Er wordt door de jongeren ook op andere vlakken kritisch gekeken naar de begeleiders. Het iets in **vertrouwen** kunnen vertellen tegen een begeleider is volgens de jongeren vaak niet mogelijk, en dit is een breekpunt voor sommige jongeren.²

- ✓ Sommige begeleiders kon je in vertrouwen nemen, maar die zijn weggegaan. Dat is het enige waar ze mij mee kunnen helpen dat ik iets kan zeggen dat ik me later beter voel omdat ik het heb gezegd. (...) Ik heb ook problemen om mensen te vertrouwen (...). Die willen eigenlijk mijn vertrouwen, zonder dat ik dat echt wil. Die willen zoveel mogelijk weten en ik wil niet dat ze alles van ons weten... dat is gewoon lastig.

Er wordt aangegeven dat het lastig is dat de begeleiders soms **informatie doorspelen** aan andere begeleiders.

- ✓ Als ik dan met iemand wil praten en ik wil dat alleen tegen die persoon zeggen en dat weet een week later alle begeleiders dat. Dat is echt niet leuk. Ja en dat vind ik niet kunnen.

Op de vraag hoe een ideale begeleider er uit moet zien, wordt dan ook verwezen naar het aspect **vertrouwen**.

- ✓ Iemand die je kunt vertrouwen.
- ✓ Sommigen zijn echt wel goed vind ik, een paar, die ik vertrouw en die het niet direct doorvertellen.
- ✓ Een goede begeleider is: dat hij je gerust laat als je het echt nodig hebt maar er ook is als je hem nodig hebt. En hetgeen je vertelt niet doorvertelt.

Een ander aspect waar de jongeren kritisch over zijn, is hoe er wordt omgegaan met **ruzies of conflicten** in de leefgroep.

² In de vorige tevredenheidsmeting werd dit aangehaald in de bevraging bij Biz Ikki en Tokaido (Steens, 2018).

- ✓ Soms als er een erge ruzie is, dan zeggen ze blijf gewoon daar en jij op jouw kamer. Dat vind ik juist niet zo juist, je moet het met iedereen uitpraten. Dan zeggen zij dat je afstand moet nemen.
- ✓ Maar soms dagen de andere kinderen u uit en dan zien ze dat niet. En dan krijgen die kinderen ook geen straf en praten daar niet mee en dan is dat soms zeer irritant als de begeleiding dat niet doet.

Er wordt hierbij ook verwezen naar het feit dat begeleiders ook oog moeten hebben voor het **valselijk beschuldigen** van jongeren. Een ideale begeleider is in die zin dan ook iemand die geen zaken valselijk in je schoenen schuift.

- ✓ Bijvoorbeeld, je bent met u groep mee maar je hebt niet meegedaan en zeggen ze ineens ja, jij hebt meegedaan en zo. Terwijl je niets hebt gedaan, je hebt er gewoon gestaan, terwijl de rest dat deed.
- ✓ Die vertrouwen andere kinderen, die hier langer zitten, beter. Want ik heb al meegemaakt dat iemand die hier al heel lang zit, dat de begeleiders haar meer geloven dan ik terwijl dat niet waar is.

Wanneer er over de relatie met de begeleiders gesproken wordt, blijkt dat de jongeren het lastig hebben met begeleiders wiens **gedrag schommelt** naargelang ze een goede of slechte dag hebben. De jongeren hebben het gevoel dat dit dan op hun wordt uitgewerkt.

- ✓ Sommigen, als die een slechte dag hebben dan zijn die echt zo, dan blijven die doorgaan en als die een goede dag hebben dan zijn ze lief. Maar dan moeten die dat niet op ons uitwerken.
- ✓ En als zo even iets niet wilt doen of zo, dan beginnen die kwaad te worden... en dan zeggen ze als je dat niet doet, dan doe ik dat of pak ik dat weg.
- ✓ Die reageren dat op ons af, een soort van. We hebben het al een paar keer gehad dat een paar mensen hier, echt geen goede dag hebben gehad en het minste dat wij dan deden, zijn deze geïrriteerd. En dan worden die kwaad op ons, terwijl wij niets hebben gedaan. (...) Dit is lastig, want dit voelt voor ons niet op ons gemak komen en dat lijkt voor ons dat die ons willen kapot maken.

Het blijkt ook duidelijk uit wat de jongeren vertellen, dat het ook gewoon belangrijk is dat er een goede **klik** is tussen jongere en begeleider. Dit is niet altijd het geval.

- ✓ Ik kom er echt niet mee overeen (met mijn IB). En als ik vraag voor een ander, dan gaat dat niet. Ze zeggen ja we zullen zien. Maar dan is dat een week later en zeggen 'heb jij dat gevraagd' en doen ze alsof je niets hebt gevraagd of zo.

Tot slot wordt ook nog aangehaald dat jongeren het niet altijd fijn vinden als de begeleiders zeggen dat zij de jongere **snappen**. Een jongere haalt aan dat dit immers niet mogelijk is.

- ✓ En ook die zeggen van 'ik snap u en zo' maar dat is niet, want die hebben niet meegemaakt wat sommigen van ons hebben meegemaakt. Die snappen ons niet, die zeggen 'ja, we snappen u' maar dat is gewoon om ons beter te laten voelen. Maar dat is gewoon niet leuk.

Twee van de vier jongeren vinden ook dat ze **goed geholpen** worden in Krinkel.

- ✓ Als ik huiswerk heb, bijvoorbeeld met wiskunde heb ik het moeilijk, dan komen ze me wel goed helpen. Er wordt heel veel tijd gestoken om te zorgen dat wij een goed leven hebben. Ze doen echt hun best om ons te helpen.
- ✓ Ze helpen ons hier goed. Bijvoorbeeld als ik het moeilijk heb als mijn mama soms niet komt, dan praten ze daar ook rustig over en helpen ze me en is dat veel handiger. Mochten ze niet helpen dan zou ik het heel erg vinden, maar de begeleiding helpt wel zeer goed.

De andere twee jongeren vinden daarentegen dat ze **niet goed geholpen** worden.

- ✓ Neen.
- ✓ Neen, die zeggen wel dat ze u hulp willen bieden, maar voor mij voelt dit niet zo.

Mee beslissen

Wanneer gepolst wordt naar de inspraak van de jongeren in het dagelijkse leven in Krinkel, dan wordt meermaals

verwezen naar het **Krinkelmoment** (de bewonersvergadering).

Twee jongeren zijn heel **positief** over deze bewonersvergadering.

- ✓ Op het Krinkelmoment dan mogen we vragen opschrijven, mogen we mee beslissen. Dan beslissen zij ook, maar dan mogen wij onze mening geven. Bijvoorbeeld: ik wil ergens anders zitten aan tafel. Dit moet wel besproken worden en dan wordt dit samen besproken en dan komt dat wel goed. Ik vind dat wel goed. We kunnen niet alles beslissen. Maar we mogen echt wel veel beslissen, vind ik.
- ✓ Ja, dit wordt besproken op het Krinkelmoment, daarna bespreken de begeleiders dit op de teamvergadering en op het volgend Krinkelmoment krijgen we een antwoord.

De andere twee jongeren vinden niet dat ze veel inspraak hebben, en zijn ook veel **sceptischer** over het Krinkelmoment.

- ✓ Ik ga er gewoon nooit naartoe, omdat ik voel me... ik wil gewoon niet meer in de groep zitten eigenlijk. Sommige dagen heb ik wel zo iets van ik wil wel eens in de groep zitten, maar dan is dat altijd 'slecht'.
- ✓ Eigenlijk onze punten laten die niet vaak toe, maar hun punten (van de begeleiders)... als zij iets zeggen, dat moet... als zij iets op dat blad schrijven, dat komt direct... ook al zeggen wij allemaal 'neen'. Ge ziet het de andere keer gewoon op dat bord staan. Bij ons zeggen ze meestal wel nee. Die zeggen wel, we gaan erover praten...
- ✓ ...en praten die daar niet over. Dan skippen ze gans dat concept en gaan ze verder van hun plannen en die veranderen ook plannen achter uw rug.

De jongeren die positief zijn over het Krinkelmoment, geven ook aan dat zij inspraak hebben bij het opstellen van hun **doelen**.

- ✓ Tijdens een IB moment hebben wij doelen, bijvoorbeeld: zelfstandig fietsen naar school. Of: ik wil een driegangen menu maken. Dan proberen ze tijd te maken om dit samen te doen. (...) Tijdens een IB moment worden alle doelen bekeken en wordt er gevraagd welke ik wil doen.
- ✓ Je kiest zelf welk doel je wil bereiken. Als je zegt ik wil dit doel bereiken en dan probeert de IB u te helpen deze te bereiken. Voor mij was dit in Kits, zelfstandig opstaan stap voor stap, dan alleen met de wekker, dan alleen naar school en nu heb ik dat ook gehaald en mag ik alleen naar school gaan. Koken, wou ik eerst wel maar dan uiteindelijk niet meer, maar ik mag dat helemaal zelf beslissen.

Voelen jongeren zich thuis in Krinkel?

Op de vraag of jongeren zich **thuis voelen** in Krinkel, wordt overwegend met 'neen' geantwoord.

- ✓ Nee, niet echt
- ✓ Nee, eigenlijk niet... echt niet
- ✓ Nee...
- ✓ In het begin is dit even wennen, want als je van thuis komt en opeens weg van je ouders is dit niet zo heel leuk. Maar als je hier langer bent, nu zit ik hier al vrij lang, soms is dat minder leuk maar soms is dat wel heel leuk. Maar ik doe wel mijn best. Ik vind, tegenover andere voorziening, een van de beste voorzieningen. Ik ben wel blij dat ik hier ben.

Wanneer wordt doorgevraagd, blijkt dat het thuisgevoel heel sterk wordt opgehangen aan het **huiselijk inrichten** van de leefgroepen. Hierbij wordt steevast gewezen op de oude gebouwen waar Krinkel vroeger gehuisvest was.

- ✓ Dan zeggen de begeleiders: probeer je zo goed mogelijk thuis te voelen... maar dat gaat niet, als er teveel kinderen zijn, je kamer niet zelf kunt inrichten.
- ✓ Het oudere gebouw vond ik meer huiselijk. Dat was wel leuk dat het meer op je eigen huis lijkt dan zo een groep, dat zorgt ervoor dat het meer een thuis was, vind ik.
- ✓ We gingen dan verhuizen en eerst vond ik dat wel leuk maar ik heb daar nog niet heel veel het huiselijk gevoel gehad. Waar is dat en hoe is dat en alles is zo nieuwer. Het is zo anders en moeilijker dan in het oud gebouw. In het oud gebouw voelde ik me echt wel thuis. Mijn kamer was dan wel oud maar dat was nog echt wel een leuke kamer en ik voelde me daar eigenlijk wel goed.
- ✓ Het was wel oud, maar het was gezellig.

- ✓ De kamers zijn niet zo een groot verschil, maar de leefgroep is wel iets anders.
- ✓ Ja dat is zo. Dat was toen knusser. Veel gezelliger. Alles was veel dicht bij elkaar. Nu is dit verder van elkaar, één iemand zit daar en een ander daar... apart. Vroeger zaten we in groepje in de speelruimte en een groepje in de woonkamer samen. En dat was wel leuker. Nu zit iedereen verspreid, overal in iemands kamer.

Omdat de jongeren meer **verspreid** zitten, zou er minder gepraat worden dan vroeger.

- ✓ We praatten toen veel meer dan nu. In Krinkel heb je dat wel heel veel dat iedereen op zijn kamer zit en bezig is op hun GSM. En zo kun je niet echt contact maken. Dat vind ik wel stom want dat zouden zo van die momentjes zijn dat je echt wel zou kunnen praten. Dat is enkel met het avondeten en daarna gaat iedereen terug weg, naar hun kamer of de een daar de andere ergens anders.
- ✓ Zo kun je elkaar niet leren kennen. Wij komen van Kits (...). Als je dan in Krinkel zit, meestal zit iedereen verspreid. Als je dan eens met elkaar babbelt over allerlei dingen en zo, dan leer je elkaar beter kennen. Nu is dit enkel tijdens het eten en voor de rest niet zo.

Hoe kan het beter in Krinkel?

Niet alle jongeren hebben een idee om het verblijf in Krinkel aangenamer te maken. Voor sommigen is alles **goed zoals het is**.

- ✓ Ik heb eigenlijk geen tip, want die doen dat hier eigenlijk echt perfect. En als er iets is, passen ze zich wel aan. Ik heb niet echt een tip.

Andere jongeren verwijzen vooral naar meer **rust en vrijheid** wanneer gevraagd wordt wat er in Krinkel beter zou kunnen.

- ✓ Dat je meer gerust wordt gelaten en zo.
- ✓ Ja, dat je meer privacy hebt, dat je niet altijd achtervolgd wordt. Je hebt het gevoel dat je achtervolgd wordt, want als we daarachter (op het terrein) spelen, komen ze om de 5 minuten kijken en dat is wel lastig.
- ✓ Meer vrijheid geven om dingen te doen, bijvoorbeeld iets later uw GSM afgeven. (...) Ik vind dat ze een testperiode moeten doen met kinderen als ze zien van het gaat niet lukken die zitten dag en nacht op de GSM, dan vind ik dat ok dat ze helpen om de tijd af te bakenen.

Wanneer we de resultaten van Kits en Krinkel³ vergelijken met de resultaten uit de **vorige tevredenheidsmeting** (Steens, 2018), dan zien we een aantal **overeenkomsten**. In beide edities wordt overwegend positief gesproken over de **begeleiders**, maar wordt ook aangegeven dat sommigen te streng zijn. Verder wordt ook in beide edities verwezen naar de lastige aspecten van het **samenleven** in groep, en meer specifiek het samenleven in groepen met kinderen van verschillende leeftijden. Nadelen hiervan zijn: het lawaai en de drukte, meer kans op conflicten, de jongste kinderen eisen (te) veel aandacht op van de begeleiders.

4.4. Biz Ikki en Tokaido

De jongeren van Biz Ikki en Tokaido werden samen bevraagd in 1 focusgroep. Hier namen **10 jongeren** aan deel.

Wat is er leuk of goed in Biz Ikki en Tokaido?

Tijdens de focusgroep komen verschillende positieve punten aan bod.

Begeleiding

De jongeren vertellen **erg positief** over de begeleiders. Volgens de jongeren helpen zij hen goed, zowel met praktische vragen als met huiswerk. Bovendien staan ze altijd klaar voor een babbeltje.

³ In de vorige editie werden de resultaten van Kits en Krinkel samengenomen.

- ✓ Ja, zeer goed.
- ✓ Met huiswerk helpen.
- ✓ Ja, mijn schoolingen.
- ✓ Als je het moeilijk hebt of zo met afspraken, met koken.
- ✓ Ook planning maken voor iets.
- ✓ Ook met jou naar dokter gaan. Zo'n dingetjes.
- ✓ Da ge zo'n babbeltje kunt doen met de begeleiding. Zo: stel dat ge u slecht voelt op uw studio en je denkt oké ik heb even genoeg van even tussen vier muren te zitten, en ge wilt effe naar de leefgroep gaan of zo en je praat met een begeleiding, dan kunt ge daar altijd wel goed mee praten over vanalles en nog wat, dus, dat vind ik altijd wel aangenaam.

Op de vraag of de jongeren hun mening kunnen zeggen tegen de begeleiders, en of de begeleiders naar hen **luisteren** als ze iets willen zeggen, wordt door sommigen bevestigend geantwoord. Door anderen wordt gesteld dat dit afhankelijk is van de begeleider en van de situatie.

- ✓ Ja die gaan luisteren naar wat je zegt.
- ✓ Ja die luisteren naar ons.
- ✓ Dat hangt af van de begeleider en de situatie want soms, als ge echt zoiets wilt zeggen bijvoorbeeld ge voelt u niet goed of ge zijt een beetje boos of zo, dan is de begeleiding al direct zo van: op die manier gaan we niet met u in gesprek, want ge laat uw emoties gaan. Dan ben ik op dat moment zo van: nu laat ik mijn emoties leiden zeg maar en kan ik echt zeggen wat ik meen, en dan blokken die dat gewoon af omdat die daar geen tijd of goesting voor hebben, allez ja, zo gaan we niet verder geraken.

Verschillende jongeren geven aan dat ze naar de **jongerenvergadering** gaan. Zij hebben het gevoel dat er daar ook effectief rekening wordt gehouden met hun mening.

- ✓ Ja wij doen dat wel.
- ✓ Ja die geven jou wel de kans om je idee te geven of zo. Ze vragen altijd aan de jongeren: wat willen jullie, snap je.

Kleine leefgroep

De jongeren geven aan dat ze in **kleine groepen** leven, en dat ze dit aangenaam vinden. Het enige minpunt hier is dat je minder kan afzonderen wanneer je geen zin hebt in gezelschap.

- ✓ Ja, ik vind dat leuker.
- ✓ Klein is goed, dat iedereen heeft eigen kamer zo. Ja daar (voorziening van Fedasil) was 1 kamer 4 personen, da's niet zo leuk. Maar hier is heel goed.
- ✓ Ja da's meer huiselijker maar aan de andere kant is dat soms wel wat meer benepen, bijvoorbeeld ge voelt u niet goed of iemand anders voelt zich niet goed, dan is dat meer claustrofobisch dan als ge in een grotere ruimte zit.

Mooie kamers

De jongeren geven aan dat ze hun kamer of studio mooi vinden. Hoewel de jongeren **overwegend positief** zijn, geeft één jongere aan de kamer een beetje te klein te vinden.

- ✓ Chique, mooi.
- ✓ Ja da's een mooie kamer.
- ✓ Een beetje klein. Ik ga binnenkort naar de leerstudio dus...
- ✓ Ik vind mijn kamer wel chill. Ik ben de enige van de leefgroep die een eigen badkamer heeft, dus da's zo zeg maar, een studio zonder keuken eigenlijk. En ja ik heb gewoon alles gedaan om die kamer zeg maar meer mijn eigen te maken want ik denk dat als gij, het eerste wat ge binnenkomt in uw kamer, dat dat toch een beetje iets van uw eigen, iets persoonlijk moet zijn. (...) Ja ik heb geschilderd, wat dingetjes omhoog gehangen.

Een thuisgevoel

Wanneer we aan de jongeren vragen of ze zich thuis voelen in Biz Ikki en Tokaido, wordt **overwegend positief** geantwoord.

- ✓ Ja.
- ✓ Ja dat is mijn tweede huis.
- ✓ Voor mij, dat is, dat is hetzelfde... dat is eigenlijk mijn huis. Mijn eerste huis.

Het thuisgevoel wordt volgens de jongeren vooral bepaald door het feit dat je in een leuke groep terecht komt, en dus het gevoel hebt dat je met **vrienden** samen leeft. Ook is het, zoals ook in andere focusgroepen aangehaald, belangrijk om de leefgroep **gezellig** in te richten.

- ✓ Ik zit hier nog niet zo lang, dus... ja... kweenie, het zijn wel toffe mensen. Ik denk dat de mensen het wel maken vind ik, als ge een leuke groep hebt, dan is dat wel altijd leuker, zo een beetje vrienden maken en zo. En gewoon, dat is gewoon ook gezellig ingericht he, dat is zo cosy met zetels en ja, ik weet het niet. Dat is gewoon voor mij het grootste deel dat me zo een thuisgevoel geeft.
- ✓ Euh, je kan hier eten enzo, en ik kan met mijn vrienden... en zo.
- ✓ Dat wij zijn met vrienden hier, we zijn samen, altijd doen wij iets samen.
- ✓ Ja.

Sommige jongeren zijn nog maar net aangekomen, en kunnen **nog niet echt oordelen** over het thuisgevoel. Zij geven wel aan zich welkom te voelen. Op de vraag wat de begeleiders hebben gedaan om zich welkom te voelen, wordt geantwoord:

- ✓ Niks, gewoon gezegd: als er iets is, doe maar, en mij een beetje gelaten.

Sommige jongeren geven aan zich niet thuis te voelen. We vragen hoe dat komt. Een jongere die al meerdere jaren in de voorziening verblijft, geeft aan dat, welke acties er ook ondernomen zouden worden, de voorziening **nooit als thuis** zal kunnen voelen.

- ✓ (...) Want dat zijn niet mijn ouders dus ja.

Een andere jongere geeft aan dat het thuisgevoel belemmerd wordt door een te **streng monitoring en controle** op het doen en laten van de jongere.

- ✓ Ik weet da niet goed allez ja, ik heb gewoon heel hard het gevoel dat ik hier meer word bekeken op wat ik doe, en dat geeft mij niet het gevoel dat ik hier thuis ben, als ik bij elk klein ding wat ik doe of wat ik zeg, word, ja, streng gecontroleerd en bekeken, dan, geeft dat mij het gevoel eerder dat ik hier een gevangene ben dan dat ik hier vrij kan doen en zijn wie dat ik wil.

Wat is er niet leuk of goed in Biz Ikki en Tokaido?

Ook wanneer gevraagd wordt wat de jongeren minder leuk vinden in Biz Ikki en Tokaido, wordt meermaals verwezen naar een te strenge **controle**.

- ✓ Ja, ze gaan vragen wat je doet, wat ga je doen, wat ga je eten, euh, wat ga je doen buiten? Zo'n dingetjes.
- ✓ Ja. En ze...door die, de avond, als je gaat slapen dan moet je je korte broek en zo dingetjes aandoen, dan, altijd komen begeleiders kloppen zo. En dat is niet zo thuisgevoel en die dingetjes. Bijvoorbeeld om te controleren voor temperatuur te kijken, controleren.

Verder geven de jongeren ook aan dat **wifi** niet goed is. Zeker voor jongeren waarvan de familie nog in het thuisland verblijft, kan dit lastig zijn.

- ✓ De wifi is slecht.
- ✓ Ja de wifi is een beetje zwak. Ik bel met de gewone telefoon naar mijn familie.

Ook wordt gesteld dat de **begeleiders niet altijd voldoende bereikbaar** zijn, en niet snel genoeg antwoorden op berichtjes.

- ✓ En de begeleiders, als we iets sturen in de WhatsApp, te laat antwoorden. Bijvoorbeeld als we het moeilijk hebben in Antwerpen of zo, we kunnen niet snel komen naar Tokaido of zo, ze geven te laat antwoord, soms duurt het uren.

Contact met familie en vrienden

Ook voor de jongeren van Biz Ikki en Tokaido wordt het contact met vrienden en familie bemoeilijkt door de **corona-situatie**.

- ✓ Neen, door corona is dat moeilijk. Niemand mag naar binnen komen. Wij moeten per 1 samen spreken.
- ✓ En je mocht (voor corona) ook meer naar buiten dan nu.

Een jongere geeft aan dat het niet fijn is dat wanneer er vrienden komen, er **te veel gecontroleerd** wordt.

- ✓ Voor mij mogen er nu wel veel vrienden komen, maar ik heb gewoon het gevoel zoals ik al zei, dat er heel hard op wordt gecontroleerd zeg maar. Je bent dan met uw vrienden en ge wilt een beetje met hen *viben* en tijd doorbrengen en dan komen die zo eens zien en zo wa checken, en dat is gewoon heel hard een kutgevoel want precies of ge bent iets verkeerd aan het doen terwijl dat dat helemaal niet zo is.

Ook wanneer de jongeren hun vriendje of vriendinnetje uitnodigen, is er volgens hen een **gebrek aan privacy**.

- ✓ Ja da mag, maar die mogen niet op uw kamer. Of als ze op uw kamer zijn, dan moet uw deur open. (...) X. moet dat ook met haar vriendje, dan moet haar deur wagenwijd openstaan en dan komen de begeleiders om de tien minuten kijken.
- ✓ Precies die wilt haar zwanger maken, of zo, doe normaal!!
- ✓ Bij ons in de leefgroep is dat zo, ik weet niet hoe dat in Tokaido is.
- ✓ Bij studio's is da niet.

Sommige jongeren vinden het idee om hun vriendje of vriendinnetjes mee te nemen onder deze omstandigheden, dan ook **niet ideaal**.

- ✓ Ik denk da ik da wel zou doen want snapt ge, allez, voor mij voelt da ni als thuis maar da is uw thuis wel dus waar gaat ge die anders mee naar toe nemen zeg maar. Euhm... maar ja zoals ik al zei ge wordt veel gecontroleerd en zo en dan wordt een groot deel van uw privacy gewoon weggenomen en dat is iets waar ik het heel vaak moeilijk mee heb.

Hoe kan het beter?

Op de vraag wat er beter zou kunnen in Biz Ikki en Tokaido, wordt dan ook meteen verwezen naar de wens om **minder gecontroleerd te worden**.

Verder zijn er nog andere suggesties, die te maken hebben met **restricties rond het aantal personen** die (al dan niet gerelateerd aan corona) samen in een ruimte mogen zijn. Voor de jongeren die meedoen aan de ramadan, is dit niet evident in corona-tijden. Zij drukken dan ook meermaals de wens uit om toch samen te mogen eten.

- ✓ De fitnesskamer is nu voor 1 persoon zonder mondmasker, als je met twee personen bent, dan draag je een mondmasker, maar ik kan dat niet met mondmasker.
- ✓ En ik wil ook meer dan 1 persoon op bezoek op iemand zijn kamer mag gaan. Ik vind het echt niet goed dat begeleiders altijd komen: 'waarom zijn jullie met vier'? Je mag met twee in een kamer zijn.
- ✓ Meer mensen op kamer laten blijven.
- ✓ Wij eten samen, snap je. We maken eten. Ook tijdens de ramadan willen we met vier eten. (de ramadan begint over paar dagen)
- ✓ De ramadan is niet leuk als je alleen op je kamer moet eten.

Uiteraard wordt ook nog voorgesteld om iets aan de **wifi** te doen.

Volwassen worden

De meeste jongeren kijken er naar uit om **op eigen benen** te staan binnenkort, vooral omdat ze dan zelf kunnen beslissen wat ze doen, al vinden ze het ook spannend.

- ✓ Ik kijk er naar uit.
- ✓ Neen da's leuker. Ge gaat niet zo veel gecontroleerd worden, van: wat ga je doen, wat moet je doen. Niet veel regels en zo'n dinges. Je doet wat je wilt.
- ✓ Ik denk dat dat heel spannend is want ik denk dat niet iedereen een vangnet zal hebben. Dat is soms wel beangstigend want ja ik heb nog wel contact met mijn moeder maar ik denk dat dat niet bij iedereen zo het geval is dus ik denk dat dat wel wat angst en onzekerheid kan geven van wat als het verkeerd gaat, wie kan ik dan hebben die mij zal helpen.

Over de vraag of de jongeren **voldoende voorbereid** worden op de volwassenheid en het zelfstandige leven, zijn de meningen verdeeld. De jongeren gaan hier vooral in op de praktische zaken die ze moeten kunnen om zelfstandig te leven.

- ✓ Neen.
- ✓ Ja.
- ✓ Ja, ik wel.
- ✓ Gewoon, ik euh... ik weet wat ik moet doen. Begeleider zegt wat je moet doen als je alleen bent om naar de dokter te bellen en zo'n dinges, om afspraak voor iets te maken, zo'n dinges leer ik wel.
- ✓ Ik zit niet op studio, maar ik vind dat op zich, allez, de eerste week werd er zo wat gezegd, van, werd er wat geholpen en zo, maar daarna werd er echt gewoon niks meer uitgelegd. Ik mocht wel zo zelf naar de dokter bellen want da moest en zo maar er werd ni echt veel uitgelegd aan mij, had ik het gevoel.

Uit de vergelijking van de resultaten met de resultaten uit de **vorige tevredenheidsmeting** (Steens, 2018), zien we wat de mening over de **begeleiders** betreft, een aantal zaken op. Ten eerste: in beide bevragingen kwam naar voor dat er **positief** over de begeleiders gesproken wordt, maar dat de begeleiders te **dicht op de huid** van de jongere zitten. Terwijl de jongeren het in de vorige editie vooral hebben over de begeleiders die te vaak wijzen op taken van de jongere, of te vaak willen praten, hebben de jongeren het in de huidige editie vooral over het gevoel van te veel controle. Sommige jongeren geven aan dat ze te strikt gemonitord en gecontroleerd worden, en dat ze hierdoor te weinig privacy hebben. Ten tweede valt op dat terwijl in de vorige editie verwezen werd naar een goede **(telefonische) bereikbaarheid** van de begeleiders, in de huidige editie hier negatief over wordt gesproken. Volgens de jongeren laat de bereikbaarheid via Whatsapp te wensen over.

4.5. De Grote Robijn

Wat het OOOO betreft, vond er zowel voor Poort als voor Toren, een digitale focusgroep plaats. In totaal namen **12 jongeren** deel, al haakten er meerdere jongeren tijdens het gesprek af.

Wat is er leuk of goed in de Grote Robijn?

Wanneer we aan de jongeren vragen wat ze leuk of goed vinden in het OOOO, komen verschillende zaken naar voor.

Een eerste punt dat genoemd wordt, is dat het OOOO de jongeren goed opvangt. Een aantal jongeren zegt expliciet dankbaar te zijn voor het feit dat het OOOO hen een **veilige haven** biedt.

- ✓ We hebben eten, we kunnen goed slapen, goed rusten, we voelen ons hier veilig, niet zoals een echte thuis zoals de liefde van een familie, maar we hebben wel ergens waar we veilig kunnen slapen, we hebben wel eten en daar ben ik wel heel dankbaar voor. En we worden ook geluisterd en... dat we voelen dat we zijn mensen (...).
- ✓ Ik moet ook dankbaar zijn, (...) ik heb onderdak.

Een aantal jongeren verwijst ook naar het feit dat sommige regels **minder streng** zijn dan in andere voorzieningen.

- ✓ Ik denk je gaat je wel goed voelen omdat je mag doen wat je wilt. Je mag wel naar het toilet gaan zonder te zeggen ik wil naar het toilet gaan. In de andere voorziening moest je dat vragen.
- ✓ Ik vind het goed dat je je gsm mag bijhouden, want dan voel je je meer thuis, want in de vorige voorziening moest je de hele tijd je gsm afgeven, en dat was een beetje... niet goed. Als je je gsm wel mag bijhouden, dan voel je je meer thuis.

Ook het aanbod qua **activiteiten**, en het feit dat de jongeren hier ook mee mogen **kiezen**, wordt geapprecieerd.

- ✓ En wat ik goed vind in de Grote Robijn, zijn de activiteiten. Da's echt goed, wij doen veel verschillende activiteiten en die zijn elke keer anders en we mogen mee kiezen.
- ✓ Ja. We mogen wel kiezen ja, bij de activiteiten.

Er wordt ook nog aangehaald dat het fijn is om in een leefgroep te verblijven waar **leeftijdsgenoten** verblijven.

- ✓ Ik vind het wel oké om met de groep te leven want je hebt altijd mensen van je leeftijd om te spelen of om te communiceren. Want in mijn vorige voorziening waren er alleen kleine kindjes en dat was echt saai en hier zijn wel mensen van mijn leeftijd om te praten, te spelen.

Net zoals in sommige andere voorzieningen, wordt ook hier wel gewezen op de nood aan een **rustmoment** als tegenwicht voor het collectieve leven. Dat dit voorzien is door het kamermoment, wordt als positief ervaren.

- ✓ Het kamermoment was hier eerst 15 minuten, dan 20, dan half uur, dan terug 20 minuten, daarna 40 minuten en nu een heel uur. Terwijl dat je geen huiswerk hebt, terwijl dat je niks te doen hebt. Ik vind dat van de andere kant goed. Soms heb je dat echt nodig, een rustmoment.

Wat is er minder goed of leuk in De Grote Robijn?

Op de vraag wat de jongeren minder goede aspecten vinden, komt een unaniem antwoord: het **eten**.

- ✓ Het eten is soms vies. En dat is niet lekker.
- ✓ Het eten vind ik niet goed.
- ✓ Ze maken eten, we eten om 18u en ze maken het eten al om 13-14u, ze laten dat zo, en dan is dat droog en koud. Ze steken dat in de oven.
- ✓ Soms is het eten echt koud.
- ✓ En droog.
- ✓ Soms is het eten te veel nat, of meer olie.
- ✓ En die doen geen zout bij of peper of...
- ✓ Meestal is het eten niet goed, snap je.
- ✓ De chef-kok doet niet echt zijn best om lekker eten te maken voor ons.

De jongeren geven aan dat wat het eten betreft, ze **te weinig inspraak** hebben. Zo zouden de jongeren liever zelf koken, of zelf beslissen wat er op tafel komt.

- ✓ Wij willen koken en ze laten dat niet toe.
- ✓ En wij mogen nooit koken.
- ✓ Als we vragen om zelf eten te maken, dan gaan ze moeilijk doen.
- ✓ Ze vragen wat willen jullie eten vandaag. We zeggen dat, dat wordt opgeschreven maar dat wordt niet gemaakt.

Ook wanneer we vragen naar **fijne momenten** in de Grote Robijn, wordt ook verwezen naar eten.

- ✓ Wanneer we goed eten krijgen, wanneer het uithaalen is. Wanneer dat we zelfstandig koken bijvoorbeeld, dat is ook goed. De chef-kok doet echt niet zijn best.

Een tweede aspect dat naar boven komt bij het bevragen van de negatieve punten van de Grote Robijn, is de slechte kwaliteit van de **wifi**.

- ✓ Wat wij heel belangrijk vinden, en iedereen dat altijd zegt, dat de wifi, je moet dat elke keer twee minuten steken, dat gaat weg, da's keislecht.
- ✓ Ja de wifi geeft soms problemen.
- ✓ Niet soms, altijd!

Verder wordt ook geklaagd over het **niet zelf spontaan kunnen inplannen van activiteiten**. Zo is er een jongere die 's ochtends alleen zou willen gaan lopen, maar dit moet steeds vooraf ingepland worden, en bovendien moet er steeds een begeleider meegaan.

- ✓ Ik doe atletiek en ik wil 's morgens alleen gaan lopen, maar altijd als ik wil gaan lopen moet ik dat 1 of 2 weken op voorhand plannen. Sommige dagen wil ik graag gaan lopen en dat mag dan niet, en ik voel mij gewoon niet goed want thuis mag dat wel en hier niet.

Ook over de dagstructuur, en dan specifiek over **het uur van opstaan en bedtijd**, wordt geklaagd.

- ✓ Soms ben je ook verplicht om een activiteit mee te doen, en je moet dan zo vroeg opstaan, terwijl je geen school hebt. Terwijl je geen huistaken hebt, geen school, geen live lessen, je moet gewoon vroeg opstaan.
- ✓ Bijvoorbeeld deze week zijn we in vakantie en we moeten sowieso vroeg slapen. Of we moeten kameruur doen, en we hebben geen taken voor school.

Een ander aspect waar de jongeren het moeilijk mee hebben is dat de begeleiders voor alles de **toestemming moeten vragen aan de ouders**, en dit terwijl sommige jongeren een slechte verstandhouding hebben met hun ouders.

- ✓ Ik wil nog iets zeggen over de toestemming van de ouders. Bijvoorbeeld, mijn vader heeft contactverbod met mij, maar nog steeds, als ik mijn haar wil knippen of kleuren, ik moet dat nog altijd aan hem vragen. (...) Ik denk de begeleiders dat zouden moeten kiezen. Dat is nog steeds mijn vader, maar hij weet niet wat het best is voor mij.
- ✓ Dat is ook zo bij mij: je hebt slecht contact met je ouders, terwijl dat het hun schuld is dat je hier zit, moeten ze nog steeds hun toestemming vragen, gewoon om naar de kapper te gaan. Dat is toch gewoon niet normaal.
- ✓ Om of een specifieke vriend te zien, dat moeten ze vragen. En als mijn vader zegt: ik wil niet dat ze met haar afsprekt, dan gaat dat niet. (...)
- ✓ Zelfs om een centimeter van mijn pony te knippen, moet ik toestemming vragen aan hem, en dat vind ik niet leuk.

Een jongere klaagt tenslotte nog over het niet krijgen van **antwoorden** krijgen op de vragen die hij stelt.

- ✓ En wat ik niet goed vind, bijvoorbeeld ik heb een vraag, bijvoorbeeld wanneer kunnen mijn ouders op bezoek komen, ze zeggen ik weet het niet, vraag het aan uw IB, en ik vraag het aan mijn IB en zij zegt ook ik weet het niet. Ik weet dat niet. Iedereen zegt mij ik weet dat niet en nooit geven ze mij een echt antwoord.

Thuis voelen

Wanneer gevraagd wordt of de jongeren zich thuis voelen in de Grote Robijn, wordt door een jongere gesteld dat het **wel oké** is, maar niet meer dan dat.

- ✓ Dat is niet zoals thuis maar dat is oké. Er is wel veel discriminatie en zo, dus dat is niet gelijk thuis en ook niet gelijk op school, dat is gewoon tussenin. Dus dat is gewoon oké.

Hierop werd verder doorgevraagd op de kwestie van discriminatie en wat de jongere hiermee bedoelde, maar helaas bleek de opname achteraf onverstaanbaar, en gingen beide medewerkers er van uit dat de collega het antwoord begrepen had.

De kwestie van **eten** blijkt voor sommigen centraal te staan wanneer gevraagd wordt naar het thuisgevoel dat de jongeren al dan niet hebben in de Grote Robijn. Hier zien we twee aspecten. Ten eerste, het feit dat iemand **lekker eten** voor hen klaarmaakt, draagt bij tot een thuisgevoel. Wanneer dit niet het geval is, ontbreekt zal een thuisgevoel ontbreken. Ten tweede, verschillende jongeren geven aan dat wanneer ze na het sporten 's avonds thuiskomen, er soms **geen avondmaaltijd** voorzien is. Het gebrek aan aandacht hiervoor, benadrukt het verschil met thuis, en belemmert het zich thuis voelen.

- ✓ En sporten, je gaat bijvoorbeeld sporten, je zit in een club, en daarna je wilt eten, en 'het is tijd', dit dat, maar je zit in een club he. Je komt sowieso te laat, maar daar moeten ze rekening mee houden, voor een beetje lekker eten, genoeg eten. Neen, 'pak maar een fruitje en ga slapen'...
- ✓ Ze houden hier geen rekening mee want bijvoorbeeld als je een activiteit of zo hebt soms houden ze dan geen eten over voor u. Maar ook niet altijd he, één keer hadden die dat vergeten. Niet altijd.
- ✓ Toen ik ging sporten, die gaven geen echt eten. Ik kwam terug om 21u45, want ik moest om 22u gaan slapen, ze zeiden ge moet gewoon gaan slapen, pak maar fruit, maar ik sport he, ik heb koolhydraten nodig, ik loop, vanalles.
- ✓ En dan ga je je ook niet thuis voelen, omdat, als je van thuis komt, daar heb je wel eten.

Ook het feit dat **bezoekers** hun **identiteitskaart** moeten tonen, weerhoudt jongeren er van om zich thuis te voelen in de Grote Robijn (zie verder).

De begeleiders

Algemeen genomen, spreken verschillende jongeren eerder **positief** over de begeleiders. Hier wordt meermaals het aspect beleefdheid benadrukt, maar er wordt ook gewezen op het feit dat de begeleiders meedoen aan activiteiten. Dit wordt door de jongeren geapprecieerd.

- ✓ De begeleiders zijn gewoon beleefd en zo, die zijn goede begeleiders.
- ✓ Heel goede begeleiders!
- ✓ Ze zijn heel beleefd!
- ✓ De begeleiders doen aan alles mee.

De jongeren geven ook aan dat er **aandacht** wordt besteed aan hoe ze zich voelen.

- ✓ En hier wordt er ook naar je geluisterd. Als je je slecht voelt of zo, er is sowieso iemand die komt vragen is er iets of met wat kan ik je helpen en daarom ben ik ook heel dankbaar.

Uit de focusgroepen blijkt dat er grote verschillen kunnen zijn tussen begeleiders. Een 'goede' begeleider maakt **tijd** voor de jongere als hij of zij wilt praten, ook al zit zijn shift er op, maar is ook iemand die de jongere iets **gunt**.

- ✓ Een goede begeleider die gunt jou, snap je?
- ✓ Jij hebt zo'n begeleider die bv. werkt van 18 tot 22u. Het is 22u, en een begeleider die niet goed is, die zegt, het is 22u, ik heb gedaan met werken, vraag niks meer aan mij, ik moet weg, snap je. En een andere begeleider, die doet dat nog. Ook als dat niet jouw begeleider is, maar hij komt wel, als je het moeilijk hebt, wel met jou spreken, snap je?

Op de vraag wat de begeleiders anders of beter zouden kunnen doen, komen verschillende antwoorden. Sommige jongeren zijn **heel negatief** en stellen dat de begeleiders niets goed doen.

- ✓ Ik weet dat niet. Alles.
- ✓ Er is niks goed.

Anderen komen met een aantal concrete verbeterpunten. Hier zien we een aantal grote lijnen. Ten eerste: de begeleiders moeten volgens de jongeren **meer luisteren, en minder zagen en roepen**.

- ✓ Meer luisteren en aanvaarden wat we willen.
- ✓ Luisteren.
- ✓ Ze moeten luisteren naar ons en niet altijd roepen zomaar.
- ✓ Ze moeten ons begrijpen, niet altijd roepen.
- ✓ Ze moeten niet altijd roepen en zitten zagen en altijd volgen.
- ✓ Ze zijn niet positief tegen ons. (...) Omdat, sommigen, ze roepen tegen ons en ze blijven zagen, en dat irriteert ons.

Ten tweede geven sommige jongeren aan dat ze niet goed geholpen worden. Zij geven aan dat ze **steeds opnieuw moeten zeuren** om de gevraagde hulp te krijgen.

- ✓ We moeten altijd blijven zagen opnieuw.

Ten derde, sommigen geven aan dat zij nood hebben aan **meer IB-momenten**.

- ✓ Laatste keer dat ik hem (IB) heb gezien was 1 week geleden.
- ✓ En bijvoorbeeld als ik heel veel vragen heb, en ik vraag dat aan hen, dan zeggen ze dat vraag dat aan hun IB, en mijn IB komt maar 1 keer om de 2 of 3 weken en dat is te weinig.

Voor anderen is dit helemaal niet het geval.

- ✓ Bij mij is dat niet zo.
- ✓ Mijn IB is heel veel aanwezig en ik kan haar bijna elke dag zien en bijna elke dag met haar praten. (...)

Het is volgens de jongeren verder ook belangrijk om een IB te hebben waarmee de jongere **goed overeenkomt**.

- ✓ Ik heb dezelfde IB als zij en ik ben wel blij, snap je, als ik een andere begeleider had, dan zou ik echt niet overeenkomen. Mijn begeleider heeft echt geduld voor mij. Die begrijpt mij altijd, maar als ik die andere begeleider had zoals die van hem, ik zou echt niet overeenkomen.

Contacten met familie en vrienden

Ook de jongeren in de Grote Robijn geven aan dat **corona** ervoor gezorgd heeft dat het contact met vrienden beperkter is dan voorheen.

- ✓ We mogen geen bezoek. Alleen 1 vriend, max 2 vrienden.

Echter, ook los van corona blijkt het **niet evident** om vrienden of familie uit te nodigen in de Grote Robijn.

- ✓ Als je met vrienden wilt afspreken, dan moeten ze naar hier komen en hun identiteitskaart laten zien, da's echt gewoon ni normaal, snap je. (...) Dan voel je je zeker niet thuis, precies een gevangenis, je moet je identiteitskaart laten zien. Als jullie willen dat we ons thuis voelen, dan moet je het een beetje regelen zoals thuis, snap je. Daar moeten ze hun identiteitskaart niet laten zien (...). Da's gewoon niet normaal.
- ✓ Dat vind ik niet goed. Dat is niet leuk en dat is ook een beetje raar.

Vooral vrienden laten zich hier soms door **afschrikken**, en komen uiteindelijk niet op bezoek.

- ✓ Door dat laten ze onze vrienden weglopen.
- ✓ Een vriendin ging komen, en ik zei je moet je identiteitskaart laten zien en ze zei oké laat maar.

Andere jongeren geven aan dat ze sowieso **geen vrienden op bezoek willen** omdat zij niet hoeven te weten dat ze in de Grote Robijn verblijven.

- ✓ Soms wil je ook niet dat jouw vrienden weten dat je hier bent en sowieso moeten die dat weten want anders kunnen die jou niet zien.

Op de vraag of zij ook zelf op bezoek mogen bij vrienden, of met vrienden afspreken, blijkt dat dit **niet evident** is. Begeleiders moeten immers een goed zicht hebben op wie deze vrienden zijn, en daarenboven dient ook hier toestemming gevraagd te worden aan de ouders, met wie de jongeren doorgaans een slechte of complexe band hebben.

- ✓ Eerst moet die vriend komen, identiteitskaart laten zien, om hem te leren kennen...
- ✓ Dus morgen is mijn verjaardag en eigenlijk wou ik afspreken met vriendinnen, ze hadden een verrassing voor mij, maar dat mocht niet van de begeleiders want ze moesten toestemming vragen aan mijn ouders en die willen dat sowieso niet, dus uiteindelijk waren mijn plannen allemaal verpest.
- ✓ Ze weten dat je geen goede band hebt met je ouders en je ouders willen sowieso wraak nemen van kleine dingen dus sowieso gaan je ouders neen zeggen, dat is het probleem.

Mee beslissen

Wanneer gevraagd wordt of de jongeren het gevoel hebben dat er voldoende naar hen **geluisterd** wordt, geven meerdere jongeren een negatief antwoord.

- ✓ Neen.
- ✓ Soms echt niet.
- ✓ Ze luisteren niet he.

Sommige jongeren gaan naar de bewonersvergadering. Op de vraag of de jongeren daar mee mogen beslissen, blijkt dat de jongeren **sceptisch** zijn over de invloed die ze daar uitoefenen.

- ✓ Ja, soms, maar niet altijd.
- ✓ We blijven altijd zeuren over de wifi bijvoorbeeld. Ik ben bijna 1 jaar hier. Toen ik hier was, begon ik altijd te zeuren over de wifi, elk groepsgesprek. Die hebben nog niks gedaan. En over vrienden afspreken en de identiteitskaart, daar praten ze zelfs niet over, ze slaan dat over denk ik.
- ✓ We kunnen ook onze punten zeggen zo wat er mis is, maar dat gaat niet veranderen.

Zoals eerder aangehaald, geven de jongeren aan dat ze wel mee mogen beslissen over de **activiteiten**, of over de invulling van sommige activiteiten. Zo wordt er in coronatijd regelmatig gewandeld, en mogen de jongeren kiezen uit een aantal routes.

Volwassen worden

Er komt **niet zo veel respons** als we vragen hoe de jongeren naar het volwassen kijken worden, en of ze zich daar nu al op voorbereiden. Dit heeft ook mogelijks te maken met de leeftijd van de jongeren die we bevraagd hebben.

Twee jongeren geven aan dat ze hier wel degelijk al mee bezig zijn.

- ✓ Ja dus eigenlijk van mijn 13 jaar aan het proberen voor een studentenjob te zoeken, ik wou een beetje geld sparen voor als ik op mijn 18 op een studio zou wonen en zo, en voor verder te studeren, en... maar het lukt mij niet. Het is heel moeilijk om een studentenjob te vinden. En euh, ik zou heel graag werk vinden om zelfstandig te wonen. (...) Ik denk heel vaak wat gaat er gebeuren met mij na 1 jaar, want ik word bijna 17, dan 18 en dan denk ik waar ga ik naartoe gaan?
- ✓ Mijn plan is zelfstandig wonen en kamertraining en daarna een studentenjob vinden; ik heb al gesolliciteerd maar met corona heb ik niks gevonden.

Het vinden van een **studentenjob** is blijkbaar niet altijd eenvoudig. Mogelijks kunnen de jongeren hier nog extra ondersteuning gebruiken.

Hoe kan het beter?

Als we de jongeren vragen hoe het leven in de Grote Robijn nog kan verbeterd worden, komen verschillende aspecten naar boven.

Een eerste aspect heeft te maken met het zich **meer gehoord** willen **voelen**. Dit kan door effectief meer te luisteren naar de jongeren, maar ook door meer tijd vrij te maken voor gesprekken.

- ✓ Meer luisteren.
- ✓ Ook meer luisteren.
- ✓ Ik heb een tip om... dat wij meer tijd krijgen op ons IB-gesprek.

Uiteraard wordt ook hier verwezen naar het **eten**.

- ✓ Beter eten maken en meer luisteren naar ons.

Ook rond **gsm-gebruik** zijn er suggesties.

- ✓ Mijn tip is mijn gsm meer bij te houden, want ik moet die ook afgeven 's avonds en ik wil dat niet.

Een aantal jongeren geeft aan dat zij **minder gestoord** willen worden als ze op hun kamer zitten.

- ✓ Soms komen de begeleiders supervaak naar de kamer en dat vind ik niet zo goed. Je bent misschien met iets bezig of zo, of je bent je aan het omkleden en die kloppen zo en dan komen die binnen. Misschien moeten ze een specifiek uur doen om vijf minuutjes naar je kamer te komen en niet zomaar vier keer per uur zomaar kloppen en binnenkomen want dat is niet zo leuk.
- ✓ Ook als je bent aan het sturen of zo, die komen zomaar binnen, tien keer om iets te vragen.

Niet elke jongere is het hiermee eens, want volgens deze jongere komen de begeleiders niet naar de kamer tijdens het **kamermoment**.

- ✓ Ik euh, da's een beetje onbeleefd maar ik ga het gewoon zeggen... ik vind tijdens het kamermoment, dat we een heel uur daar moeten zitten, dat ze dat extra gebruiken om voor hun pauze. Dus die doen dat als extra pauze denk ik, vind ik. Want ze komen niet naar de kamer he.

Verder wensen de jongeren ook dat de **begeleiders beslissingen kunnen nemen** in de plaats van de ouders.

- ✓ Dat onze begeleider onze beslissingen neemt in plaats van onze ouders, want wij zijn van huis gegaan door onze vader bijvoorbeeld en ik vind het niet goed dat wij toestemming van hem moeten krijgen.

Tenslotte wordt ook gevraagd om meer vrijheid te krijgen in de **contacten met vrienden**.

- ✓ Meer vrijheid geven aan de kinderen want zo met als ge wilt afspreken of zo, dan niet per se uw ID-kaart vragen want dan verlies je vrienden.

Uit de vergelijking van deze resultaten met de resultaten uit de **vorige tevredenheidsmeting** (Steens, 2018), komt een aantal overeenkomsten en verschillen naar voor. Terwijl in de vorige bevraging vooral positief gesproken werd over het hebben van **inspraak** en het samen maken van afspraken, komt er in de huidige bevraging een minder eenduidig positief beeld naar voor. Er wordt wel gesteld dat jongeren mee inspraak hebben in de keuze van activiteiten, maar verder hebben zij het gevoel weinig mee te kunnen bepalen en zijn ze eerder sceptisch over de invloed die ze uitoefenen in bewonersvergaderingen. Ook opvallend is dat één van de meest centrale topics in de huidige bevraging, namelijk **het eten**, niet in de vorige bevraging naar voor kwam. In de huidige bevraging is dit de belangrijkste rode draad in de resultaten. Eten wordt niet alleen *as such* belangrijk gevonden, maar wordt ook gelinkt aan een thuisgevoel. Een ander aspect dat terugkomt is het belang van **privacy**. Echter, waar in de vorige bevraging hier vooral bedoeld wordt op het al dan niet delen van informatie met anderen, wordt in de huidige bevraging vooral bedoeld op het kunnen ongestoord op de kamer verblijven. Tenslotte zien we een aantal overeenkomsten en verschillen wat de **begeleiders** betreft. In beide bevragingen wordt gesteld dat de begeleiders aandacht besteden aan hoe de jongere zich voelt, en op dat moment ook een luisterend oor bieden. Tegelijkertijd wordt in de huidige bevraging door verschillende jongeren aangegeven dat de begeleiders te weinig luisteren naar hen. In de huidige bevraging wordt ook meermaals verwezen naar het gevoel dat begeleiders te veel roepen en zagen. In beide bevragingen worden vooral de IB-momenten sterk gewaardeerd. In de huidige bevraging klagen sommige jongeren echter over te weinig contactmomenten met hun IB.

4.6. Van Celst

In Van Celst werden in totaal **7 meisjes** bevraged in drie focusgroepen.

Wat is er goed of leuk in Van Celst?

In de focusgroepen komen verschillende aspecten naar boven die de jongeren positief vinden aan hun verblijf in Van Celst.

Een eerste belangrijke aspect is het **eten**.

- ✓ En als wij aanvragen doen van eten, dat is lekker he. Ik heb al zoveel aanvragen gedaan, en ik heb die allemaal gekregen van de kokkin.
- ✓ Ik heb ook al eentje gevraagd en ze heeft dat al gekookt de volgende dag. Spaghetti met currysaus.
- ✓ Eih!!! Ben ik blij dat ik er toen niet was.

De meisjes geven aan dat ze dit belangrijk vinden, en appreciëren het ook als er rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren en met zaken die ze niet lusten.

Sommige meisjes die al in een andere voorziening verbleven, **vergelijken** Van Celst met andere voorzieningen om aan te geven wat zij in Van Celst goed vinden.

- ✓ Ik zou niet beter zeggen maar wel anders. Ik krijg wel meer vrijheid, meer verantwoordelijkheden. Gewoon, ik ben wat zelfstandiger hier.
- ✓ Ja (het is fijn dat er structuur is). Maar het is niet overdreven. Niet zoals in de vorige voorzieningen of zo.
- ✓ Ja, neen, want hier hebben ze zelfs geen schermloos moment. Jawel, pen en kwast, maar bij mijn vorige instelling was het twee keer twee uur per dag geen schermen, geen tv, echt,..
- ✓ En de Grote Robijn, dat vond ik pas erger, (...) ook alles van de scherpjes, het was precies maar 1 uur scherpjes per dag.

Wat is er minder goed in Van Celst?

Sommige jongeren zijn **minder positief** over Van Celst. Op de vraag hoe zij het vinden in Van Celst, antwoordt één jongere stellig:

- ✓ Slecht!

De jongeren klagen vooral over het **samenleven in groep**. Voor de jongeren in de beveiligde opvang blijkt de beslotenheid een tweesnijdend zwaard. Enerzijds brengt de beslotenheid een gevoel van rust en veiligheid. Anderzijds is er weinig kans om te ontsnappen aan het collectieve leven, waar het soms druk is, en ruzies vaak voorkomen.

- ✓ Ja maar alleen als er zoveel ruzie is en dan kunt ge hier niet weg en zo.
- ✓ Neen dan ben ik liever hier niet, als er zo veel geroepen wordt of zo.

De meisjes geven aan zich dan naar hun **kamer** te begeven. Een aantal meisjes heeft door goed gedrag al meer privileges opgebouwd. Zij kunnen dan ook even gaan wandelen.

- ✓ Ja en als ge meer stappen maakt dan mag je ook alleen gaan wandelen of zo.
- ✓ Ik mag alleen naar de winkel en 1,5 uur gaan wandelen.

Sommigen verkiezen zelfs om **heel veel tijd in hun kamer** door te brengen.

- ✓ Ja ik zit bijna de hele dag in mijn kamer.

Het **voortdurend in groep leven**, valt sommigen duidelijk zwaar. Een meisje geeft aan dat het fijner is in de GI De Zande (Beernem) om volgende reden:

- ✓ Ge ziet daar geen mensen bijna omdat die allemaal in hun kamer zitten.

Opvallend is ook dat verschillende meisjes aangeven dat ze **duidelijkere en strikte afspraken** missen rond bepaalde zaken. De meisjes linken dit zelf aan autisme of autistische karaktertrekken.

- ✓ Er zijn geen concrete regels bijvoorbeeld over computergebruik bij mij en dat vind ik stom, want ik krijg autistische begeleiding zeg maar. Ik moet directe afspraken hebben, ik moet stiptheid hebben ook al ben

ik niet autistisch. Ik moet alles op voorhand weten als er iets verandert of zo, of ik moet vaste afspraken hebben.

- ✓ Ik moet dat ook doen, ik heb zelfs een weekplanning op mijn kamer hangen omdat ik dat echt niet kan als dat niet op stiptheid staat. Ik heb ook wel soort van autisme dus ik heb een excuus (lacht).

Thuisgevoel

Geen enkel meisje geeft aan zich thuis te voelen in Van Celst.

- ✓ Ik heb geen thuis, ik woon overal en nergens vind ik. Ik slaap hier gewoon en ik vertrek naar school en zo. Ik zou niet zeggen dat dit mijn thuis is.
- ✓ Als ik heel eerlijk ben, niet echt. Maar misschien is dat gewoon iets persoonlijks.

Op de vraag of Van Celst ooit zou kunnen aanvoelen als thuis, wordt ontkennend geantwoord. Er wordt hier vooral verwezen naar het feit dat het **samenleven** niet altijd makkelijk is. Het is druk en er zijn regelmatig conflicten.

- ✓ Ik kom niet zo heel goed overeen met de meisjes in mijn groep.
- ✓ Gewoon, ik krijg hier heel veel hoofdpijn van...
- ✓ Drama.
- ✓ Ja, voilà, drama.

Wanneer gepolst wordt of er zaken zijn die de meisjes meer een thuisgevoel zou kunnen geven, wordt gesteld dat dit **vergeefse moeite** is. Het verschil met een 'echte' thuis waar familie woont, blijft toch.

- ✓ Dat gaat nooit lukken.
- ✓ Maar het ding is, dat gaat hier nooit een thuis zijn voor mensen omdat ze weten: wij zijn hier efkes, maar wij gaan op een dag terug weg, snap je. Je kan hier misschien een band opbouwen met sommige mensen, maar dan nog altijd, dat is geen familie of zo, je gaat dat nooit als thuis kunnen zien.

Het feit dat de meisjes zich niet thuis voelen, en dat dit wellicht nooit zal lukken, ervaren ze echter **niet als een probleem**, dan wel integendeel. Hiervoor worden twee redenen aangegeven. Ten eerste, hoe het thuis was, was volgens de meisjes vaak niet al te best, dus dit is **geen goed referentiepunt**. Met andere woorden, Van Celst voelt best niet aan zoals thuis.

- ✓ En ik denk ook wel dat dat best nooit zal zijn, als je weet hoe het thuis was.

Ten tweede, er wordt aangegeven dat het **niet wenselijk** is om je thuis te beginnen voelen, want het verblijf in Van Celst is toch maar tijdelijk.

- ✓ Maar da mag ook niet he, je moet je thuis voelen waar je thuis bent, hier word je gewoon maar even opgevoed and *that's it*.
- ✓ Ik woon hier niet lang, maar da boeit mij niet (lacht). Ik wil gewoon een plekje waar ik kan slapen, waar ik kan eten, rustig zitten, en ik heb dat hier.

De meisjes omschrijven Van Celst dan ook niet als hun thuis maar eerder als een **vriendenkring**, een **kenniskring**, of gewoon een **plek om tot rust te komen**.

- ✓ Het voelt niet als een thuis maar wel als een vriendenkring.
- ✓ Of een kenniskring gewoon.
- ✓ Neen gewoon... soms een rustige plaats. (...) Ja als er niet te veel ruzie is of zo.

De begeleiders

Wanneer gepeild wordt naar de mening van de meisjes over de begeleiders, dan valt op dat dit hier **geen consensus** over is. Sommige meisjes zijn heel positief, anderen eerder negatief, en nog anderen geven aan dat er veel verschillen zijn tussen de begeleiders.

Bovendien merkt een meisje op dat het moeilijk is om te oordelen omdat door **corona** het leven anders verloopt in de voorziening. Zo ook de activiteiten die ze doen met de begeleiding.

- ✓ Het ding is, nu met corona, dat is allemaal *fucked up* in de instelling dus dan kan je daar eigenlijk niet over oordelen. Als er geen corona was, gingen we hier waarschijnlijk met een andere mening zitten. Want dan doen wij meer met de begeleiding.

Op de vraag **wat de jongeren van de begeleiders vinden**, komen verschillende reacties:

- ✓ Normaal, dat is goed.
- ✓ Ja, de begeleiding is wel oké.
- ✓ Ja ze zijn lief. Ja, ze zijn vriendelijk.
- ✓ Ja, gewoon, in de groep, ze zijn vriendelijk en zo, ze luisteren wel en dat vind ik heel fijn.
- ✓ Niet goed.
- ✓ Sommige begeleiders denken dat wij hun kinderen zijn en dat ze tegen ons kunnen roepen en doen en zo. En sommige begeleiders zijn hier gewoon vriendelijk. Meer niet.

Door een meisje wordt verwezen naar het probleem van het **verloop** van de begeleiders.

- ✓ Maar wat ik erg vind, een begeleidster is weg, ik vind dat echt erg, snap je, als ik mensen leer kennen, en ze gaan weg, ik moet andere mensen leren kennen. Dat vind ik erg. Maar alle begeleiders zijn goed.

Er is ook geen consensus over de vraag of de begeleiders **voldoende tijd** hebben voor de meisjes.

- ✓ Ja.
- ✓ Neen. Ik vind dat die niet genoeg tijd hebben. Iedere keer met X., dan moet ik altijd heel lang wachten voor ik op gesprek mag. Of als we buiten gaan, is het ook zo van: neen ik heb geen tijd, of neen we gaan dat nu niet doen.
- ✓ Dat hangt er ook vanaf van uw gedrag.
- ✓ Ik gedraag me de laatste weken echt wel goed (...).

Ook over de **bereikbaarheid** van de begeleiders, zowel fysiek als digitaal, zijn de meisjes kritisch.

- ✓ Of dan probeer je hen te zoeken, en dan zijn ze nergens te vinden en dan denk je ah ja laat maar. Dat is vaak.
- ✓ Ja soms. Als ik hen zoek, ik kan niemand vinden. Soms ik bel om echt iets belangrijks te zeggen, ze pakken niet op, daarna na een uur of 2 zie ik dat ze op WhatsApp zijn geweest, maar ze bellen niet terug. Ik weet, ze zijn geen familie voor mij, dat ze voor mij gaan zorgen en zeggen oh wat is er waarom heb je gebeld, daarom ik pak dat echt niet (serius?).
- ✓ Ja dat is echt niet goed. Ik bel hen echt kei vaak he, ik krijg echt weinig antwoord makker.

Er wordt hier echter ook **lovend** gesproken over sommige begeleiders. Zo geeft een meisje aan dat haar IB heel bereikbaar is.

Een meisje haalt aan dat de **communicatie tussen de begeleiding en het thuisfront** niet optimaal verloopt.

- ✓ Het enige wat ik wel wat minder vind, is de communicatie tussen de begeleiding en mijn ouders en zo. (...) Want van veel dingen zijn mijn ouders ook niet op de hoogte, of ik, of het gebeurt gewoon op het laatste moment.

Er wordt verder ook aangehaald dat de begeleiders de meisjes niet altijd geloven of **vertrouwen**, bijvoorbeeld als ze ziek zijn, en dat vinden de meisjes vervelend.

- ✓ Dat ze me niet met rust laten. Dat ze dan komen van hop naar school en dit en dat terwijl gij echt ziek bent.

- ✓ Maar ik merk gewoon dat ze weinig vertrouwen hebben in mij eigenlijk. Want bv. met coronaregels zijn ze best wel streng. Voor mijn persoonlijk is het wel moeilijk om naar school te gaan. Ze denken elke keer dat ik ga afspreken met vrienden of dat ik ja ergens was waar ik niet hoor te zijn. Ja, ik vind het gewoon niet fijn dat ze dat vertrouwen niet hebben in mij.

De meisjes geven aan dat er naar hun gevoel verschillen zijn tussen begeleiders, en dat zij **verschillende regels hanteren**. Dit zorgt voor onduidelijkheid en irritatie.

- ✓ Wat me irriteert aan begeleiders, ze staan niet allemaal op gelijke lijn. Bijvoorbeeld een situatie, en dat gebeurt de week erna opnieuw, maar met een andere begeleider, en dan zegt die daar zoiets helemaal anders op, en daar kan ik niet tegen. Dus ze stemmen niet goed op elkaar af.
- ✓ Sommigen zijn daar wat losser in, en anderen zijn er juist kei streng in, en anderen zijn er middelmatig in. Ze moeten op gelijke lijn staan, en dat is niet altijd. Maar dat zie je in elke instelling, dat is niet alleen hier. Dat heb ik in elke instelling gezien. Dat is een probleem in elke instelling.

Een aantal meisjes geeft aan dat ze **niet tegen alle begeleiders hun hart kunnen luchten** en eerlijk kunnen zijn, omdat ze zichzelf daarmee in de problemen kunnen brengen (alles kan tegen hen gebruikt worden), maar ook omdat het idee dat **alles genoteerd wordt en gelezen kan worden door andere begeleiders**, hen tegenstaat.

- ✓ Wat ik niet leuk vind, ik ben heel duidelijk, ik zeg gewoon echt alles tegen de begeleiders, en tot nu, als ik iets zeg, ik heb altijd problemen. Daarom nu, ik moet een beetje liegen. Ik lieg tegen hen. (...) Ik was heel eerlijk, maar ik moet soms liegen, ik moet echt niet alles over mij zeggen.
- ✓ Geen idee maar gewoon wanneer ik iets vertel wat mij dwarszit of zo, gewoon iets over mijn persoonlijke leven dan, ja, alles wordt genoteerd en zo en dat vind ik gewoon niet fijn. Ik weet dat ze dat misschien moeten doen maar ja .. als dat allemaal genoteerd staat en iedereen van de begeleiding kan dat lezen dan is dat ook niet fijn, snap je.

Ook hier wordt gewezen op verschillen tussen begeleiders. Iemand geeft bijvoorbeeld aan dat zij bij haar IB wél haar hart kan luchten, en dat. Hier wordt ook gewezen op het feit dat het, naast het opbouwen van een band, het ook belangrijk is dat er een **klik** is tussen jongere en begeleider.

- ✓ Ja, absoluut want als dat dan niet klikt...

Wanneer gepolst wordt naar **belangrijke eigenschappen** van een goede begeleider, wordt vooral verwezen naar het luisteren naar de jongeren, begrip tonen, hen vertrouwen en niet roepen.

- ✓ Meer luisteren naar wat de mensen nodig hebben. Ook al zijn ze boos dan moeten ze er nog naar luisteren.
- ✓ Ja, dat die zo begrip tonen.
- ✓ Dat ze ons gewoon vertrouwen op wat we zeggen. Bijvoorbeeld als we ziek zijn en we zeggen dat we ziek zijn, dat ze ons gewoon met rust laten en zo. En dat ze gewoon niet tegen ons roepen en gewoon normaal tegen ons praten als wij ook normaal tegen hen praten.

Wanneer we vragen of de meisjes zich **geholpen** voelen in Van Celst, komen er gemengde, doch overwegend positieve reacties.

- ✓ Een beetje.
- ✓ Geen mening.
- ✓ Ze helpen ons. (...) Gewoon als ik iets nodig heb of ik iets vraag, dan doen ze dat voor mij.
- ✓ In mijn woedeaanvallen wel. Ik heb al lang geen woedeaanvallen meer gehad. Wel roepen, maar geen woedeaanvallen meer.
- ✓ Ik zit al heel lang aan te geven dat ik niet graag naar deze school ga waar ik nu zit. En ja, ze hebben mij nooit geholpen met een andere school te zoeken of nooit naar een oplossing gezocht. Nu heb ik een verloren schooljaar gewoon omdat ik nooit hulp heb gekregen daarbij. En ik vind het wel jammer.

Ook op de vraag of de jongeren iets hebben aan de **samenwerking tussen Van Celst en UKJA**, krijgen we gemengde reacties.

- ✓ Ja. Ik heb na een paar maanden mijn therapie gekregen, het helpt wel. Ik word er rustig van, maar ik heb meer praattherapie. Ik heb sinds kleins af aan in UKJA gezeten altijd.
- ✓ Dat van UKJA en zo vind ik wel goed.
- ✓ Ik heb daar zo mijn bedenkingen over, dokter X. helpt veel, maar dokter Y. trekt op gene zak.
- ✓ Ik vind wel dat die op iets trekt want zij heeft er voor gezorgd toen ik betast werd op school, dat ik naar huis mocht gaan.
- ✓ Zij heeft mij ook geholpen...
- ✓ Maar het ding is... (...). Een meisje die hier zit (...) heeft zelfmoord proberen plegen hier. (...) Ik heb toen aan dokter Y. gevraagd om met haar te praten en ze zegt ja ik heb geen tijd (...). En dan, ze praat met andere begeleiding omdat de begeleiding zag dat ik er echt onderdoor zat en zo, en dan een uur later komt ze ineens van ah ja toch ik heb tijd bla bla bla. Maar als ik dat vraag en ze zegt ah dat is niet belangrijk genoeg, ik heb geen tijd nu, dan moet ze een uur later ook niet meer afkomen.

Mee beslissen

Op de vraag of de meisjes het gevoel hebben dat ze mee kunnen beslissen binnen Van Celst, wordt **overwegend positief** geantwoord.

Er wordt hier wel een **onderscheid** gemaakt tussen het mee beslissen over activiteiten, en het inspraak hebben in grotere of meer fundamentele zaken.

- ✓ Ja, als ik vraag om we mogen gaan wandelen dan mag dat.
- ✓ Ja maar dat zijn activiteiten dat standaard gebeuren en die sowieso mogen, maar bijvoorbeeld beslissen zoals bijvoorbeeld (de groep inrichten?) dan mag dat ook niet zomaar he, dan moeten we altijd heel lang wachten en meestal mogen we niet mee beslissen. Voor mij is dat een neen.

Soms **vragen begeleiders zelf de mening** van de jongeren.

- ✓ Wij hebben vorig jaar meubels mogen mee kiezen voor de leefgroep maar die zijn nooit echt aangekomen. (...) Neen ze vragen het zelf of we ideeën hebben omdat wij hier ook moeten leven en zij gewoon naar huis mogen 's avonds. Dus ze houden er wel rekening mee dat wij het aangenaam kunnen hebben.

Zoals reeds aangehaald hebben de meisjes naar eigen zeggen ook veel inspraak wat het **menu** betreft. Ook hier wordt aangegeven dat er soms zelfs gevraagd wordt aan de jongeren wat zij willen eten.

Elke dinsdag zijn er **bewonersvergaderingen**, maar niet alle jongeren gaan er naartoe. Hoewel wordt aangegeven dat bewonersvergaderingen nuttig zijn om afspraken te maken, wordt wel geklaagd over de tijd die genomen wordt om een antwoord te geven op de daar gestelde vragen.

- ✓ Ik vind dat we het ook eens moeten zijn over wat er gebeurt, en afspraken rond hygiëne en al die shit, daarmee dat er bewonersvergadering is.
- ✓ Meestal stellen wij vragen en de week erna krijgen we dan antwoord daarop, of dan krijgen we daar geen antwoord op.

Een meisje geeft aan dat ze **niet wacht op de bewonersvergadering** om een vraag te stellen.

- ✓ Maar normaal als ik iets vraag, ik doe dat gewoon. Ik vraag da en ik kan dat doen. Misschien omdat ik ouder ben. (...) Ik krijg een antwoord op hetzelfde moment.

Contact met vrienden en familie

De meisjes vertellen dat ze **vrienden** mogen uitnodigen, maar dat hier een aantal voorwaarden aan gekoppeld zijn.

- ✓ Ja maar ook op een bepaald traject, wanneer je veilig genoeg bent voor jezelf en voor anderen, en als je er zelf klaar voor bent en als ze vinden dat je er klaar voor bent.
- ✓ En als Van Celst ze kent.

- ✓ Niet kent, maar leert kennen. Kennismakingsgesprek.
- ✓ Je mag bezoek hebben, maar met toestemming van de jeugdrechter, en met corona is dat enkel uw knuffelcontact.

Sommigen geven ook aan dat aanvragen voor bezoek **via de jeugdrechter** moeten. Helaas zijn hier soms nogal lange wachttijden aan verbonden.

- ✓ Ja, en tegen dat je antwoord hebt, zijn we twee maanden verder.
- ✓ Die van mij niet, dat is X., dat is ne goeie.

Wat **vriendjes** betreft, mogen zij normaal gezien op bezoek komen. Ook hier is de regel wel dat de begeleiding deze persoon leert kennen.

- ✓ Ja eerst moet ge een paar dagen bellen op luidspreker terwijl de begeleiding erbij is zodat ze kunnen zien dat dat een oké contact is, en dan kan hij langskomen in Van Celst en dan moet je op het domein blijven en na een tijd als ze zien dat het goed loopt, dan mag je ook van het domein af.

Er is begrip maar ook wel wat **kritiek te horen op de procedure** die gevolgd moet worden in dit geval. Het gaat traag, en de jongen in kwestie moet ook de verplaatsing maken alleen maar om zijn identiteitskaart te laten zien.

- ✓ Alles hier in Van Celst duurt hier zó lang. En ik snap dat he dat ze uw knuffelcontact willen leren kennen, maar moet dat dan echt dat die jongen helemaal naar hier moet komen om het zo te zeggen op interview met de begeleider moet komen, pas laten zien en zo.
- ✓ Dat is in elke instelling.
- ✓ Dat weet ik maar dat is gewoon zo'n beetje apart.
- ✓ Pas laten zien snap ik he, adres en zo, dat ze weten als wij zouden weglopen waar ze moeten naar bellen en zo maar inderdaad als uw vriend zo kei ver woont voor een gesprek en mag je daar zelfs niet mee afspreken want dan moet je wachten tot de week daarna om er mee af te spreken.

Ook **familie** mag niet zomaar langskomen volgens de meisjes. Wat de beveiligde opvang betreft, is dit misschien nog wel strikter.

- ✓ Dat is zo omdat dat hier een beveiligde opvang is, het is beveiligd zodat we onszelf en anderen niet kunnen beschadigen of in een onveilige zone zitten want ge zegt zelf thuis is het niet goed bijvoorbeeld, en ze laten familie komen en ze weten dat niet is dat gevaarlijk voor u of voor uw familie of voor hen, kan je anderen ook mee in gevaar brengen omdat ze niet weten wie dat is en hoe ze zijn.

Verschillende meisjes gaan nog regelmatig naar huis, op **dagbezoek en/of op weekendbezoek**. Zij kunnen hun familie dus ook op deze momenten zien, en soms ook hun vrienden.

- ✓ Ja, maar mijn moeder kent mijn vriendinnen dus ze komen altijd bij mij thuis.

De meisjes vertellen dat zij hun bezoek **niet op de kamer** mogen ontvangen, maar in bezoekerslokaaltjes of kamertjes.

- ✓ Maar op de kamer mag sowieso niemand komen vanwege de privacy omdat er nog andere jongeren zijn.
- ✓ Er zijn bezoekerslokaaltjes, daar mag je bezoek ontvangen. Met corona is dat uw knuffelcontact of mensen van je bubbel. Maar je hebt hier ook studio's waar nu ook kamertjes zijn, en daar mag je ook met mensen zitten, om meer privacy te hebben zodat mensen niet binnen kunnen kijken.

Er wordt verteld dat **ergens blijven slapen** ook eerder moeilijk ligt, en dat vinden de meisjes jammer.

- ✓ Ik mocht dat niet. Want ik wilde eigenlijk dit weekend bij mijn vriend blijven slapen en dan krijg ik het antwoord van corona dit corona dat maar andere meisjes mogen dat dan wel.
- ✓ Dat is een beetje zuur eigenlijk. Iedere volwassene is jong geweest en iedereen is wel eens bij een vriendje blijven slapen, maar omdat wij in een instelling zitten en het is corona snap ik wel dat dat niet mag...

Soms is de **toestemming van de jeugdrechter** nodig, en opnieuw wordt aangegeven dat dit stroef verloopt voor sommigen.

- ✓ Maar ik heb dat gisteren hier gevraagd om dat door te geven aan de consulent, om dat te vragen en dat is niet gedaan geweest. Het buitencontact ligt hier echt heel kak, heel slecht.
- ✓ Zo'n dingen, soms heeft Van Celst daar echt schijt aan, die regelen dat niet.

Het **contact met vrienden**, en de tijd die ze samen kunnen spenderen, wordt als **te beperkt** ervaren.

Een aantal meisjes geeft aan dat de **timing** die gehanteerd wordt voor tijd buiten eerder strak is, waardoor er weinig tijd overblijft om samen met vrienden te zijn.

- ✓ Ik wil gewoon iets meer vrijheid. Wij zitten hier, en wij zitten hier meestal niet voor leuke dingen enzo, en dan denkt ge veel aan vrienden zien en iets leuks doen met je vrienden en dan wordt dat hier voor onze neus afgenomen.
- ✓ Ja en wij mogen alleen maar op woensdag buiten voor 4 uurtjes. Ik zit in S. op school en tegen dat ik hier aankom is het drie uur en ik moet hier om zes uur zijn.
- ✓ Ik moet terug zijn om 21u als ik naar buiten ga. Maar mijn nicht woont in S., als ze me op woensdag ophaalt om ergens iets te drinken (...). Ik kom altijd laat terug. Ik moet om 21u hier zijn maar dat is echt te vroeg. 22u of zo.

Volgens andere meisjes springen de begeleiders hier **flexibel** mee om, maar moet je dit wel zelf aankaarten.

- ✓ Maar ge moet dat gewoon vragen, want ik heb op woensdag school tot 14u30 en ik heb gevraagd of ik meteen na school kon vertrekken.
- ✓ Ik heb dat vorige keer ook gedaan, ik mocht na school buiten maar ik moest dan anderhalf vroeger terug zijn.
- ✓ Ge moet dat echt regelen met uw IB. Ik ben vorige keer mijn nagels gaan doen bij de vrouw van de neef van X., en dat was helemaal in Y., en toen heb ik gewoon gevraagd of ik iets langer op vrije tijd mocht (...). Dat moet je gewoon vragen, maar dat moet eerst op teamvergadering of jongerenvergadering komen.

Hier wordt wel opnieuw gewezen op de **traagheid van beslissingen**.

- ✓ Ja maar je moet het op tijd vragen want dan komt dat op de jongerenvergadering en dan duurt dat nog een tijdje voor dat dat is goedgekeurd.
- ✓ Tegen dat ge het weet dan hoeft het eigenlijk al niet meer.
- ✓ Ja dat is wel.

Volgens anderen kan dit **wel snel** verlopen.

- ✓ Maar soms kunt ge dat wel een dag op voorhand vragen hoor.

Hoewel de jongeren vinden dat ze te weinig contact hebben met vrienden, wordt door iemand ook expliciet aangegeven dat **bezoek** van vrienden voor haar **niet hoeft** omdat ze liever niet heeft dat haar vrienden weten dat ze in Van Celst verblijft.

- ✓ Liever niet eigenlijk. Ik weet niet, gewoon dat is gewoon iets met jongeren, als ze het woord instelling horen denken ze al gelijk aan iets heel heftigs, aan een soort gevangenisachtig.

Wat kan er beter?

Op de vraag wat er het leven in Van Celst beter zou kunnen maken, komen verschillende antwoorden. De meest aangehaalde zaken zijn gelinkt aan (bewegings)vrijheid, schermtijd, de kamer, de begeleiders en de buitenruimte.

Meer (bewegings)vrijheid

Verschillende keren wordt aangehaald dat de meisjes meer vrijheid willen. Hier gaat het vooral om **bewegingsvrijheid**, met andere woorden: meer flexibiliteit in het naar buiten gaan en het terug in Van Celst moeten zijn.

- ✓ Meer vrijheid.
- ✓ Ik vind het belangrijk dat we iets meer vrijheid hebben.
- ✓ Om 22u terug binnen zijn (in plaats van om 21u).
- ✓ Ik wil mij gewoon voelen zoals ieder kind dat zeg maar thuis zit en nu bijvoorbeeld na school buiten kan gaan, eten thuis en dan weer buiten gaan. Ik wil mij 16 voelen en niet als een gevangene die op woensdag een paar uurkes buiten en dan thuis ook een paar uur buiten en dan terug naar hier moet komen.

Meer schermtijd

Door verschillende meisjes wordt ook verwezen naar de te strikte regels rond het gebruik van **tablets of gsm's**.

- ✓ En dat ik mijn tablet mag, en geen stomme regels van een week wachten tot je je tablet mag. (...) En als dat nog langer is dan 1 week, ik ga dat niet zo lang volhouden, (...), dan ga ik gewoon iemand slaan ze.
- ✓ Dat we onze gsm mogen op kamer.
- ✓ Dat we onze gsm in het algemeen mogen. En dat ze er desnoods bij zitten of zo, of altijd jouw berichten checken.

De kamer

Ook wat de kamer betreft, worden verschillende suggesties gedaan. Ten eerste vinden verschillende meisjes de **matrassen** erg slecht, en vinden ze dat deze vervangen moeten worden.

- ✓ Matras. Sorry, da's echt den belangrijkste.
- ✓ Dat is zo een slechte matras.
- ✓ Dit zijn dezelfde matrassen als in de cel. Je moet dat eens open doen (...).
- ✓ Maar ook, onze kamer, we hebben misschien een tv en een zetel, maar als ge in uw bed gaat liggen, denk je echt ik ben in de gevangenis of zo. Dat zijn echt slechte matrassen. Want ik heb een hernia en die bedden liggen echt slecht.
- ✓ Maar dat zijn echt slechte bedden.
- ✓ Wij zagen daar al vier jaar over.
- ✓ Ja als ik in mijn bed ga liggen, dat doet zo (doet zoemend geluid na).
- ✓ Dat is, die bedden kraken!

Ten tweede vinden de meisjes het lastig dat het **raam** niet volledig open kan. Zeker wanneer het erg warm is, hebben zij hier last van.

- ✓ Ik wil gewoon mijn raam helemaal open doen. Ze denken dat ik van daar ga...
- ✓ Ons raam kan open maar enkel op een kiertje.
- ✓ Zeker met warm weer (...).

De begeleiders

Ook voor de begeleiders hebben de meisjes suggesties: niet **roepen**, meer **vertrouwen** hebben in de jongeren, en een betere **communicatie** met het thuisfront.

- ✓ Sowieso niet roepen. Want wij komen hier niet om naar ons hoofd geroepen te worden, ook al weet ik, wij zijn niet de heiligste kinderen. (...) Maar dan nog, wij zitten hier met onze eigen problemen en als ge dan gaat roepen tegen kinderen dat die zelfs gaan huilen en zo, ja neen...
- ✓ Meer vertrouwen hebben in de jongeren want hun willen ook dat wij vertrouwen hebben in hun maar wij zouden het ook graag terug willen krijgen. En de communicatie.

De buitenruimte

Verder wordt nog geopperd om in de tuin een **zwembad of jacuzzi** te plaatsen, en ook **wifi** te voorzien.

- ✓ Of hier in de tuin een zwembad maken. Die hekken en garage hier weg, dat er meer groen is, en dat we dan nog een zwembad hebben en desnoods nog een schommel. (...)
- ✓ En een jacuzzi.
- ✓ Buiten WiFi.

Volwassen worden

We vroegen de meisjes ook hoe ze naar het volwassen worden kijken, wat hun plannen zijn, en of ze worden voorbereid op het volwassen leven.

Sommige meisjes hebben nog **geen duidelijk beeld** van hoe hun leven er zou moeten uitzien als ze 18 jaar worden.

- ✓ Ik ben nog aan het nadenken.
- ✓ Ik weet het eigenlijk niet. Ik zit daar nog echt over na te denken. Wel naar huis toe werken maar aan de andere kant twijfel ik ook wel.
- ✓ Ik wacht op mijn papieren (om in België te blijven) maar dat duurt wat langer. Ik moet gewoon wachten tot augustus en zo en dan ga ik misschien alleen wonen.
- ✓ Ik dacht dat ik naar huis ging gaan.

Anderen geven wel aan **duidelijk** te weten hoe hun toekomstig traject er uitziet.

- ✓ Op 18 ben ik hier weg maar dan ga ik CBAW doen.
- ✓ Mijn toekomst is: is denk dat ik hier ga blijven zitten tot mijn 21-22 of zo en dan een goede job zoeken en dan alleen gaan wonen.

De meisjes die al iets ouder zijn, geven aan wel **goed voorbereid** te worden op de overstap.

- ✓ Zij doet nu kamertraining, helemaal allen. Zij is leefgroep en ik ben sinds deze week beginnen koken op maandag en dinsdag voor zo naar zelfstandigheid en zo toe te groeien. Ik vraag al twee jaar om kamertraining te doen, dus nu zijn ze opgestart met koken en zo zodat ik sneller naar kamertraining kan toegroeien.

Eén meisje geeft aan een heel **pessimistisch** toekomstbeeld te hebben, en meent dat, welke hulp ze ook zal krijgen, ze in haar volwassen leven gedoemd is tot mislukken.

- ✓ Mijn hele familie heeft een slecht leven. (...) Wat er ook zal gebeuren, ik zal altijd eindigen in een slecht leven. Dat weet ik gewoon. (...) Maar dat bedoel ik dus gewoon, van, dat gaat niet goed eindigen bij mij. Ik zit van kleins af aan in een instelling, ik word daar grootgebracht. (...) Ik kan dat niet aan, ik kan dat nu al niet aan, laat staan dat ik het later aankan om mijn eigen studio te kunnen betalen. Ik ben niet goed met rekenen, met tellen, ik ben niet goed met mijn eigen eten. Ik douche mij niet eens elke dag.

Bij het vergelijken van de resultaten met de resultaten van de **vorige tevredenheidsmeting** in Van Celst (Steens, 2018), zien we een aantal overeenkomsten.

Ten eerste wordt opnieuw, behoudens een uitzondering, verwezen naar de **slechte bereikbaarheid van de begeleiders**. Algemeen genomen zien we wat de begeleiders betreft in beide bevestigingen een eerder dubbel beeld. Er komen zowel positieve als negatieve opmerkingen, en er wordt in beide bevestigingen benadrukt dat er gewoon ook veel verschillen zijn tussen begeleiders en tussen de regels en aanpak die ze hanteren. In de huidige bevestiging wordt ook geklaagd over het feit dat begeleiders de meisjes vaak niet zouden vertrouwen of geloven.

Ten tweede zien we opnieuw **gemengde gevoelens rond de samenwerking met het UKJA**. Terwijl in de vorige bevestiging vooral gewezen werd op het feit dat de meisjes zich soms verplicht voelden om met de medewerkers van het UKJA te praten, wordt in de huidige bevestiging vooral verdeeld gereageerd op de medewerkers van het UKJA.

Ten derde wordt in beide bevestigingen verwezen naar het **thuisgevoel dat ontbreekt**. In de vorige editie werd aangegeven dat de jongeren huiselijkheid en gezelligheid missen. In de huidige editie wordt echter aangegeven dat dit vergeefse moeite zou zijn, want dat de meisjes zich toch nooit echt thuis zullen voelen. Er wordt bovendien aangegeven dat dit normaal is, en dat het zich thuis voelen in Van Celst geen streefdoel mag zijn. Tenslotte wordt in beide bevestigingen verwezen naar de **stroefheid** van de procedures rond het ontvangen van bezoek. Zo is het lastig dat de meisjes niet zomaar bij hun vriendje mogen gaan slapen, of dat hun vriendje niet zomaar in Van Celst kan langskomen. De procedures hierrond worden als traag en stroef ervaren. Door de situatie rond corona, is dit mogelijks nog stroever geworden.

4.7. KWE Italiëlei

Voor de focusgroep van de KWE, spraken we **twee jongeren** via WhatsApp beeldbellen.

De twee jongeren zijn erg positief over hun ervaringen in de KWE. Vooral de **combinatie** tussen het zelfstandig kunnen zijn en het hebben van een eigen plekje enerzijds, en het toch beroep kunnen doen op ondersteuning anderzijds, wordt sterk gewaardeerd.

Beide jongeren hebben ervaringen met andere voorzieningen en vinden de KWE beter omdat ze hier **rust** gevonden hebben, en privacy vinden op hun eigen kamer.⁴

- ✓ Ik heb mijn rust, in mijn kamer is niemand als ik dat niet wil. En dat is goed.
- ✓ Hier is 1 kamer, 1 bed. En hier is het rustig. In Broechem, het is een groot centrum, heel veel mensen wonen in het centrum. Ik kon daar niet goed slapen, niks doen. Hier ben ik heel heel blij.

Op de vraag of de jongeren zich thuis in de KWE, antwoorden ze bevestigend, en geven hierbij aan dat ze **alles hebben wat ze nodig hebben**.

- ✓ Euhm... Ja, ik heb mijn bed hier, ik heb mijn laptop hier, ik ben snel content dus ja (lacht). (...) Ik heb een bed en zetel, alles!
- ✓ Ja, het is oké.

De jongeren spreken lovend over de **begeleiding en ondersteuning** die ze krijgen.

- ✓ Als ik hulp nodig heb, met OCMW en zo, er is altijd wel iemand dat helpt. Ik moet nu een cv maken, je wordt geholpen. Als ik iets nodig heb, kan ik het vragen.
- ✓ Ik vind het goed. Ik ben al grotendeels zelfstandig maar is er altijd iemand moest ik iets nodig hebben. (...) Dat ik gewoon niet alles alleen moet doen, dat als ik hulp nodig heb, ik vragen kan stellen, moest ik vragen hebben.

Er wordt dan ook aangegeven dat de ondersteuning van de KWE een **positief effect** heeft op het traject.

- ✓ Ja ik sta verder dan dat ik ervoor stond.

Ook het feit dat er **altijd iemand in de buurt** is in het huis (de conciërge), wordt als fijn ervaren.

- ✓ Ja. Als we iets nodig hebben, kan ik het aan hem vragen. Ik heb er zelf nog niks aan gevraagd, maar dat is gewoon een lieve persoon, een open persoon. Als ge iets wilt vragen denk ik wel dat dat gaat, ik zal het zo zeggen.

Verder vinden de jongeren de **locatie** van de KWE, pal in het centrum, heel positief.

- ✓ Ik vind dat, dat heeft alleen maar voordelen voor mij. Ik zit ook dicht bij mijn oude vrienden dus dat is ook wel handig.
- ✓ Ja, het is heel goed, het is dicht bij mijn school en dicht bij de winkel. Heel goed.

⁴ Ook in het onderzoek van Demaerschalk & Hermans (2021) betreffende de KWE wordt de nood aan privacy voor jongvolwassenen benadrukt.

Op de vraag wat er (nog) beter zou kunnen, komt er slechts één suggestie: de **wifi** moet beter.

- ✓ In mijn kamer is de wifi niet goed! Ik heb dat al gezegd maar...

Wat contacten met **familie en vrienden** betreft, beslissen de jongeren hier zelf over. Zij mogen familie en vrienden uitnodigen wanneer zij dat willen. Vrienden of familie worden enkel betrokken bij de begeleiding als de jongeren dit zelf wensen. Een jongere geeft aan dit zelf niet te willen, en dit wordt ook gerespecteerd door de begeleiding.

- ✓ Ik denk niet dat dat nodig is. Dat is *mijn* begeleiding, mijn vrienden en familie hebben daar niet veel mee te maken. (...) Ik vind dat gewoon persoonlijk. Die moeten niet alles weten.

De jongeren hebben ook wat andere thema's betreft het gevoel dat ze **inspraak** hebben, en dat de begeleiding hun mening respecteert.

- ✓ Ja, ze luisteren. Mijn begeleiding luistert.

Verder zijn de jongeren **tevreden** met hoe het momenteel verloopt. Eén van de jongeren benadrukt hierbij ook dat ook de motivatie van de jongere zelf hier toe bijdraagt.

- ✓ Ik ben gewoon tevreden. Blijven doen hoe ze het doen. Gewoon verder blijven doen is goed.
- ✓ Ik ben blij hier. Ik zit goed. (...) Ik vind de begeleiding goed zoals het is. Ik denk gewoon dat als ge echt verder wilt, dat dat eerst vanuit uzelf moet komen. Dat ge zelf de vragen moet stellen. Dat dat dan meestal goedkomt.
- ✓ Alles is goed.

Aangezien de Kleinschalige wooneenheden niet bevroegd werden in de **vorige tevredenheidsmeting** (Steens, 2018), kunnen we de resultaten niet aftoetsen aan eerdere resultaten.

4.8. La Strada

In La Strada werden twee jongeren bevroegd. Aangezien één van de twee jongeren nog maar net die dag was ingestapt, kon deze jongere echter niet over alle thema's evenveel bijdragen aan het gesprek.

Wat is er leuk / goed in La Strada?

De jongeren voelen zich **welkom** in La Strada. De jongere die al wat langer meedraait in de werking, geeft ook aan zich thuis te voelen in de werking. De reden hiervoor is dat er **geen druk** wordt gezet op de jongere, en er vrijheid wordt gegeven in de invulling van de dag.

- ✓ Ik denk vooral omdat ik niet moet presteren. En gewoon doen wat je wilt.

Op de vraag waarom het belangrijk is dat er **mee beslist** kan worden hoe de dagbesteding ingevuld wordt, antwoordt één jongere:

- ✓ Dat je niet iets *moet* doen, denk ik, ja.

Niet alleen het **inspraak** hebben vinden de jongeren belangrijk, maar ook het feit dat ervoor gezorgd wordt dat **iedereen iets te doen** heeft.

- ✓ Ook gewoon om de kinderen die dan dat moeten doen, allezo, ook ze zeggen van als je huiswerk moet maken daar, dan zeggen ze ook van jij moet nu huiswerk maken, zo dat iedereen iets te doen heeft. (...) Ik vind dat eigenlijk wel nodig, omdat euh ja, om bezig te zijn in de dag. Voor mij toch.

Wat ook sterk geapprecieerd wordt, is dat de jongeren de **lokalen zelf mogen inrichten**. Dit zou bijdragen tot het zich thuis voelen, en er wordt ook gesteld dat dit zeker zo zou moeten blijven.

- ✓ Bij ons op het atelier mogen we het lokaal zelf inrichten, dus ja, de jongeren gaan dan denk ik ook wel makkelijker op hun gemak zijn omdat je zelf mag kiezen hoe het eruit ziet.

Het effect van La Strada op jongeren

Aangezien één jongere nog maar net is ingestapt, kan slechts één jongere antwoorden op de vraag of La Strada hen **veranderd** heeft.

- ✓ Eigenlijk wel. Ook het sociale denk ik, voor mij vooral. Euhm, meer zelfvertrouwen vind ik van mezelf, in een groep. (...) Ja, ik heb zo sociale stress, dus zeker nieuwe mensen en in groep en zo is heel lastig voor mij, dus, maar door activiteiten samen te doen met de groep helpt dat ook wel. Ja.

De andere jongere verblijft op het moment van de bevraging in een residentiële voorziening. Op de vraag wat dit voor de jongere betekende, weten dat La Strada zou ingeschakeld worden, werd geantwoord:

- ✓ Gewoon. Meer begeleiding. Meer mensen om aan te vragen of zo. Maar vaak waren dat ook begeleiders die vroeger al bij ons stonden en dan naar La Strada gingen, dus wij kenden die al. Da was niet zoveel verschil.

Volwassen worden

Tijdens de focusgroep werd ook gevraagd hoe de jongeren naar het volwassen worden kijken, en of ze al bezig zijn met hoe zij de **overstap van minder- naar meerderjarigheid** zien. De bevroegde jongeren zijn redelijk jong (14 à 15 jaar). Terwijl één jongere hier nog niet mee bezig is, blijkt dat de andere jongere hier toch al over nagedacht heeft.

- ✓ Ik heb eigenlijk geen idee.
- ✓ Op 18 ga ik alleen wonen omdat mijn papa gaat dan verhuizen naar het buitenland, en Y. die woont in X., dus ja, dat wel. En... ik denk daar wel veel over, omdat, ja die papieren en zo, maar ja, voor de rest... allez ik wil nog niet opgroeien (lacht). Zo snel.

De begeleiders

Ook over de begeleiders, zijn de bevroegde jongeren **erg positief**. De jongeren vinden de begeleiders aardig, en vinden ook dat zij rekening houden met de gevoelens en wensen van de jongere.

- ✓ Geen tips, maar wel om te vragen of je je niet goed voelt, en ze houden daar rekening mee. En ze zijn aardig.
- ✓ Ze zorgen ervoor dat iedereen iets doet dat hij wilt.

Verder wordt ook geapprecieerd dat de begeleiders zich op dezelfde hoogte opstellen als de jongere. Niet boven, maar **naast de jongere** dus.

- ✓ Als ik zo activiteiten doe of zo, die doen dat meestal mee, en da's wel gezellig vind ik. Die zijn niet zo voor mij 'begeleiders begeleiders', ja allez ik weet niet hoe ik dat moet uitleggen. Die zijn niet zo, ja ook niet vrienden of zo, maar die, ik weet niet hoe ik dat moet zeggen.

Hoe kan het beter?

Op de vraag of de jongeren nog tips of werkpunten hebben voor La Strada, dan blijft het stil. De jongeren zijn **tevreden**, en hebben geen verdere noden of aanbevelingen.

- ✓ Neen. Als je hulp nodig hebt, kan je dat gewoon vragen, dus, er is echt niks.

De bevindingen zijn gelijkaardig aan de bevindingen uit de **vorige tevredenheidsmeting** in La Strada (Steens, 2018). Ook hier werd lovend gesproken over de **begeleiders**, en meer bepaald over de manier van omgaan met de jongere (o.a. gelijkwaardige positie, inspraak geven, ruimte geven,...). Eveneens werd benadrukt dat het aangenaam is dat dat de jongere niet moet presteren, en dat er **geen druk** wordt opgelegd. Tenslotte zien we in beide bevragingen het belang van de **inrichting** van de lokalen terugkomen. Het feit dat het om eerder oude gebouwen gaat, vinden de jongeren ondergeschikt aan het belang dat gehecht wordt aan het feit dat zij de lokalen zelf mogen inrichten, en ze zich er bijgevolg meer thuis in voelen dan in nieuwe en 'cleane' ruimtes.

5. Discussie

Ondanks de moeilijke omstandigheden ten gevolge van de corona-pandemie, kon de tevredenheidsmeting doorgaan, en was er globaal genomen een relatief grote respons. Het is evenwel mogelijk dat de antwoorden van de kinderen en jongeren voor een stuk getekend zijn door de **corona-situatie** en de op dat moment geldende regels en beperkingen. Zij verwezen in de focusgroepen meermaals naar de invloed van corona op o.a. de contacten met familie en vrienden.

De focusgroepen in de voorzieningen hebben veel en diepgaande informatie opgeleverd. Enerzijds geven de resultaten inzicht in de **positieve punten** van de dagelijkse werking in de voorzieningen. Door heel veel kinderen en jongeren wordt lovend gesproken over de begeleiders en de inspanningen die ze elke dag leveren. Zo wordt gesproken over de betrokkenheid van begeleiders, de vele activiteiten die ze organiseren, de bereidheid tot praten en luisteren, het participatief werken, enz. Ook wordt in het algemeen erg positief gesproken over de **faciliteiten** van de voorzieningen (kamers, buitenruimte,...). Anderzijds legden de resultaten van focusgroepen ook belangrijke **aandachtspunten** en hieraan gelinkte mogelijke **groei- en verbeterpunten** bloot.

Ondanks de soms grote verschillen tussen de resultaten van de afzonderlijke voorzieningen, tekenen zich doorheen de verschillende focusgroepen een aantal terugkerende thema's af.

- Het belang van eten
 - o Eten draagt bij tot het thuisgevoel.
- Samenleven in groep
 - o Groepen worden soms als te groot, te druk en/of te conflictueus ervaren.
 - Belang om te kunnen ontprikkelen, of alleen te kunnen zijn (bv. op eigen kamer)
 - o Er wordt aangegeven dat er niet te veel leeftijdsverschil mag zijn in de leefgroepen. Aangenamer is om in groepen te leven met leeftijdsgenoten.
- Gezelligheid en thuisgevoel
 - o Huiselijkheid en gezelligheid draagt bij tot thuisgevoel maar is lastiger te bereiken in nieuwbouw.
 - o Het is niet altijd mogelijk (en volgens sommigen ook niet wenselijk) om kinderen en jongeren zich te laten thuis voelen.
 - o Het verder van elkaar zitten verhindert een gezellig gevoel.
- Participatie en bewonersvergaderingen
 - o Ondanks de initiatieven rond participatie (o.a. bewonersvergaderingen), hebben zij vaak gemengde gevoelens over de mate van inspraak en participatie. Hier dient gewaakt te worden voor het risico op schijnparticipatie.
 - Drempelvrees en omgaan met teleurstelling voor de jongste kinderen. Mogelijks zijn verwachtingen niet altijd realistisch.
 - Er zijn bewonersvergaderingen, en heel wat kinderen en jongeren nemen hier aan deel, maar zijn tegelijkertijd vaak sceptisch over de invloed die ze hier kunnen uitoefenen.
 - Er zijn (te) lange doorlooptijden voor beslissingen.
- Schermtijd
 - o Kinderen en jongeren vinden vaak dat ze te weinig schermtijd krijgen.
- WiFi
 - o Op verschillende plekken is de WiFi niet sterk genoeg. Voor kinderen en jongeren is dit belangrijk.
- Contacten met buitenwereld
 - o De procedures om familie en vrienden uit te nodigen voor bezoek worden als log en traag ervaren, en schrikt bovendien vrienden af omdat zij hun ID-kaart moeten tonen.
 - o Kinderen en jongeren willen ook graag bij vrienden/vriendjes logeren.
- Begeleiders
 - o Er zijn grote verschillen tussen begeleiders, en begeleiders hebben goede en slechte dagen. Dit leidt tot een grote onvoorspelbaarheid in reacties en regels, en creëert onduidelijkheid.

- Dit wordt mogelijks nog versterkt door de corona-situatie, waardoor de 'normale' regels wat op de achtergrond zijn verschoven.
- Het IB-moment wordt sterk gewaardeerd
 - Belangrijk om IB te hebben waarmee het 'klikt'.
- Begeleiders zouden te vaak roepen volgens de kinderen en jongeren, en ze zijn soms ook te streng.
- Jongeren vinden het belangrijk om iets in vertrouwen te kunnen vertellen aan een begeleider.
- Jongeren willen meer vertrouwen krijgen van de begeleiders. Ze willen meer geloofd worden en niet valselijk beschuldigd worden.
- Jongeren vinden het belangrijk om (meer) vrijheid te krijgen. Minder controle, meer privacy.
- Belangrijk dat begeleiders (sneller/beter) bereikbaar zijn: zowel in de voorziening als op afstand (via WhatsApp).

6. Volgende stappen

De resultaten van de tevredenheidsmeting worden **teruggekoppeld** op naar de respectievelijke staffen van de bevroagde voorzieningen. Zij gaan hier samen met hun teams mee aan de slag. Per afdeling maken de medewerkers een **actieplan** op, en communiceren dit aan hun jongeren.

7. Literatuurlijst

Demaerschalk, E. & Hermans, K. (2021). *Kleinschalige wooneenheden: hier leren kwetsbare jongvolwassenen samen alleen wonen*. Sociaal.net, 22 maart 2021. <https://sociaal.net/achtergrond/kleinschalige-wooneenheden-voor-kwetsbare-jongvolwassenen/>

Steens, R. (2018). *Eindrapport Tevredenheidsmeting 2017-2018*. Antwerpen: Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen.

Steens, R. (2019). *Wat vinden een jongere en zijn gezin echt van je werking?* Sociaal.net, 19 augustus 2019. <https://sociaal.net/achtergrond/jeugdhulp-clientenfeedback/>

Tambuyzer, E., Pieters, G. and Van Audenhove, C. (2011). Patient Involvement in Mental Healthcare: One Size Does Not Fit All. *Health Expectations*, 17, 138-150.

Vander Laenen, Freya, & O'Gorman, A. (2016). Ethische aspecten van het kwalitatief onderzoek. In: Decorte, T. & Zaitch, D. (Eds.). *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie (3rd ed., pp. 555–586)*. Leuven: Acco.

8. Bijlagen

LEIDRAAD VOOR DE FOCUSGROEPEN

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.

Voor de inhoud van de focusgroepen wordt gewerkt met vijf brede, centrale thema's, voor de groep jongeren komt er een extra thema bij.

- **THEMA 1: DE VOORZIENING; MIJN (T)HUIS?**
 - Voel je je thuis in (...) ? Wanneer wel/wanneer niet?
 - Wat helpt er om je thuis te voelen?
 - Wat belet er je om je thuis te voelen?
 - Welke tips zou je geven?
- **THEMA 2: HET CONTACT MET BEGELEIDERS**
 - Wat vind je van de begeleiders in (...) ? Vertel eens over een topmoment met de begeleiding? Vertel eens over een moeilijk moment?
 - Vertel eens over jouw ideale begeleider?
 - Welke tips zou je de begeleiders van (...) geven?
- **THEMA 3: IK BESLIS MEE**
 - Vind je het belangrijk om mee te beslissen? Waarom wel/ waarom niet?
 - Kan je in (...) je mening zeggen? Wanneer wel/wanneer niet?
 - Kan je mee beslissen hoe het er in de leefgroep aan toe gaat? Hoe? Over wat wel? Over wat niet?
 - Kan je mee beslissen over de hulp die je krijgt? Hoe? Over wat wel/ over wat niet?
- **THEMA 4: FAMILIE, VRIENDEN & LIEFJES**
 - Kan je in (...) je familie, vrienden en/of liefjes zien? Vind je dat belangrijk?
 - Word je familie betrokken in de hulp die je krijgt? Op welke manier? Vind je dat belangrijk?
- **THEMA 5: DE HULP**
 - Wat vind je van de hulp die je krijgt in (...) ?
 - Vertel eens wanneer je je erg geholpen hebt gevoeld?
 - Vertel eens wanneer je je helemaal niet geholpen hebt gevoeld?
 - Ben je veranderd sinds dat je in (...) bent?
 - Wat zouden (...) kunnen doen om je nog beter te kunnen helpen?
- **THEMA 6: LATER ALS IK VOLWASSEN BEN / DE VOLWASSENHEID (voor KWE)**
 - Hoe kijk jij naar het volwassen worden? / Hoe kijk je naar het volwassen leven (voor KWE)
 - Hebben jullie het daar soms over bij (...) ? Vind je dat belangrijk?

Voor de jongste kinderen (Hakatoo en Kits) wordt gewerkt met stellingen om de respons te verhogen en de thema's concreter te maken. De kinderen gaan op de plek staan afhankelijk van antwoord: JA, NEEN, of IK WEET HET NIET / SOMS.

STELLINGEN

- **THEMA 1: DE VOORZIENING; MIJN (T)HUIS?**
 - Ik voel mij thuis in (...) / voor de jongsten: Ik vind het leuk in (...).
 - Waarom wel / niet
 - Wanneer wel / niet
 - Ik heb een idee om het hier leuker te maken
 - Welk idee?

- THEMA 2: HET CONTACT MET BEGELEIDERS
 - Ik vind de begeleiders in (...) super! (of: top, of...?)
 - Waarom wel / niet
 - Ik heb hier in (...) al heel leuke dingen gedaan (voor de oudere kinderen: leuke momenten beleefd)
 - Welke dingen/momenten
 - Ik heb hier in (...) al een moeilijk/verdrietig moment gehad, of een moment dat ik niet zo fijn vond.
 - Welk moment
 - Ik heb hier in (...) een favoriete begeleider / lievelingsbegeleider.
 - Waarom is deze begeleider jouw favoriet?
 - Ik heb een idee over wat de begeleiders nog beter zouden kunnen doen
 - Wat?

- THEMA 3: IK BESLIS MEE
 - Ik vind het belangrijk om mee te beslissen
 - Waarom wel/ waarom niet?
 - Ik kan in (...) mijn mening zeggen
 - Wanneer wel/wanneer niet?
 - Ik kan in (...) mee beslissen hoe het er in de leefgroep aan toe gaat
 - Hoe?
 - Over wat wel? Over wat niet?
 - Ik kan in (...) mee beslissen over de hulp die ik krijg
 - Hoe?
 - Over wat wel/ over wat niet?

- THEMA 4: FAMILIE, VRIENDEN & LIEFJES
 - Ik kan in (...) mijn familie, vrienden en/of liefde zien.
 - Genoeg?
 - Ik vind het belangrijk dat ik in (...) mijn familie, vrienden en/of liefde kan zien.
 - Waarom wel/niet
 - Ik vind dat mijn familie betrokken wordt in de hulp die ik krijg. (voor de jongsten: mijn familie beslissen mee over een aantal dingen zoals de kapper, mijn kleren,...).
 - Op welke manier?
 - Vind je dat belangrijk?

- THEMA 5: DE HULP
 - Ik vind de hulp die ik in (...) krijg, goed.
 - Waarom wel/niet
 - Ik herinner mij een moment in (...) wanneer ik mij erg geholpen voelde.
 - Welk moment
 - Ik herinner mij een moment in (...) wanneer ik me helemaal niet geholpen voelde.
 - Welk moment
 - Ik vind dat ik verander ben sinds ik in (...) ben.
 - Waarom wel/niet
 - Ik heb een idee over wat ze hier in (...) zouden kunnen doen om mij nog beter te helpen.
 - Welk idee

- THEMA 6: LATER ALS IK VOLWASSEN BEN
 - Hoe kijk jij naar het volwassen worden?
 - Hebben jullie het daar soms over bij (...)? Vind je dat belangrijk?