



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De dienst tijdbesteding als bemiddelaar  
binnen het secundair onderwijs**

**Door Laura Claes**

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen  
van het bachelor diploma sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2015-2016**





**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**De dienst tijdbesteding als bemiddelaar  
binnen het secundair onderwijs**

**Door Laura Claes**

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen  
van het bachelor diploma sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2015-2016**

## **Woord vooraf**

Deze bachelorproef is tot stand gekomen naar aanleiding van mijn derdejaarsstage bij de dienst tijdbesteding binnen Jongerenwerking Pieter Simenon. Het was voor mij een unieke en leerrijke ervaring die ik zeker bij mij zal blijven dragen. Ik ben bij het schrijven van deze bachelorproef geholpen en gesteund door verschillende mensen. Daarom wens ik aan het begin van de gelegenheid gebruik te maken om deze mensen te bedanken.

In de eerste plaats wil ik mijn stagementoren, Iene Jaspers en Katrien Thues, en mijn collega, Kristien Leen, van de dienst tijdsbesteding bedanken voor de fijne stage en de leerkansen die ik gekregen heb. Daarnaast wil ik de andere collega's bedanken voor de kansen die ze mij hebben gegeven om ook de andere teams van de stageplaats te leren kennen en hierin te participeren.

Ook mijn promotor, Bart Broos, zou ik willen bedanken voor het advies en uitleg. Ik kon steeds rekenen op duidelijke feedback die de inhoud van dit werk tot een hoger niveau heeft gebracht. Verder zou ik mijn familie en vrienden willen bedanken voor de steun bij momenten wanneer ik even twijfelde aan mezelf.

Tot slot wil ik nog een bijzonder woord van dank richten aan de deelnemende leerlingenbegeleiders die tijd hebben vrijgemaakt voor een interview. Het praktijkgedeelte is dan ook dankzij hun bereidwillige medewerking tot stand kunnen komen.

## **Abstract**

In het theoretische gedeelte van de bachelorproef staat de werking van de dienst tijdsbesteding centraal. De dienst ondersteunt jongeren, die verblijven binnen Pieter Simenon, in hun schooltraject. School is van belang voor de toekomst van de jongeren (in functie van autonoom wonen). Bij moeilijkheden gaat de dienst een bemiddelingsgesprek op school organiseren om de structuur in het leven van de jongere te behouden. Het theoretisch gedeelte zal zich toespitsen op deze belangrijke kerntaak.

Binnen het praktisch gedeelte werd er gekozen voor kwalitatief onderzoek aan de hand van diepte-interviews. Er werd, bij zes voltijdse en drie deeltijdse scholen, gepeild naar de meerwaarde van de dienst tijdsbesteding als bemiddelaar binnen het secundair onderwijs.

Door deze resultaten kwam ik tot de conclusie dat de dienst enerzijds een grote meerwaarde heeft, zoals aanvullend werken. Ze kunnen aangeven wat de jongere nodig heeft, hoe hij functioneert, ... Hierdoor krijgt de school een breder zicht op de situatie. Anderzijds heeft de dienst ook verbeterpunten zoals de onbekendheid bij scholen. Scholen geven aan dat ze niet weten wat bemiddeling bij de dienst precies inhoudt. Voor de begeleiders zelf is er ook geen duidelijk kader. Vanuit de resultaten werden er aanbevelingen geformuleerd zoals het organiseren van een kennismakingsgesprek bij elk nieuw traject. De bachelorproef geeft een aanzet tot het vormen van een algemeen kader rond bemiddeling binnen de dienst.

## Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
Lijst met afkortingen/tabellen/figuren	8
Inleiding	6
<b>1 Probleemstelling en onderzoeksvragen</b>	<b>7</b>
1.1 Probleemstelling	7
1.2 Onderzoeksvragen	8
<b>2 Bespreking stageplaats</b>	<b>9</b>
2.1 Decreet Integrale Jeugdhulp	9
2.1.1 Rechtstreeks toegankelijke hulpverlening	9
2.1.2 Niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening	9
2.1.3 Werking	10
2.2 Jongerenwerking Pieter Simenon	11
2.2.1 Algemene werking	11
2.2.2 CANO-begeleidingstehuis Pieter Simenon	12
2.2.3 Doelgroep	12
2.3 Dienst tijdsbesteding	12
2.3.1 Wat is tijdsbesteding?	12
2.3.2 Doel	13
2.3.3 Aanbod	14
<b>3 Theoretisch kader</b>	<b>14</b>
Inleiding	14
3.1 Jongeren	15
3.1.1 Problemen van de jongeren	16
3.1.2 De rol van de dienst tijdsbesteding	19
3.1.3 Rol van de school in het hulpverleningstraject	20
3.2 Bemiddeling	22
3.2.1 Wat is bemiddeling?	23
3.2.2 Historiek	23

3.2.3	Soorten bemiddeling	24
3.2.4	Criteria om te spreken over bemiddeling	25
3.2.5	Huidige aanpak van bemiddeling	31
3.2.6	Voordelen van bemiddeling	33
3.2.7	Nadelen van bemiddeling	34
3.2.8	Wat betekent bemiddeling voor de dienst tijdsbesteding?	34
	Besluit	36
<b>4</b>	<b>Praktijkgedeelte</b>	<b>37</b>
	Inleiding	37
4.1	Onderzoeksmethode	37
4.2	Dataverzameling	38
4.3	Resultaten	40
4.3.1	Inleiding	40
4.3.2	Bespreking resultaten	40
4.4	Conclusies en aanbevelingen	50
	Besluit	52
<b>5</b>	<b>Kritische reflectie</b>	<b>53</b>
	Bibliografie	55
	Bijlagen	58
	Bijlage 1: populatie en steekproef	58
	Scholen: populatie	58
	Scholen: steekproef	69
	Bijlage 2: Topiclijst	70
	Bijlage 3: Interviewschema en vragenprotocol	71
	Bijlage 4: contactnames	74

## **Lijst met afkortingen/tabellen/figuren**

### **Gebruikte afkortingen:**

K&G = Kind en Gezin

CLB = Centrum voor Leerlingenbegeleiding

CAW = Centrum Algemeen Welzijnswerk

DOP = Dienst Ondersteuningsplan

VAPH = Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

CGG = Centrum Geestelijke Gezondheidszorg

CAP = Centraal Informatie- en Aanmeldpunt

ITP = Intersectorale Toegangspoort

A-document = Aanmelddocument

OCJ = Ondersteuningscentrum Jeugdzorg

VK = Vertrouwenscentrum Kindermishandeling

CAP = Centraal informatie- en aanmeldpunt

CANO = Centrum voor Actieve Netwerk- en Omgevingsondersteuning

HCA = Herstelgerichte en Constructieve Afhandeling

BAAL = Bureau Alternatieve Afhandeling Limburg

BZW = Begeleid Zelfstandig Wonen

POS = Problematische Opvoedingssituaties

MOF = Als Misdaad Omschreven Feit

DTB = Dienst Tijdsbesteding

CGG = Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg

JAC = Jongerenadviescentrum

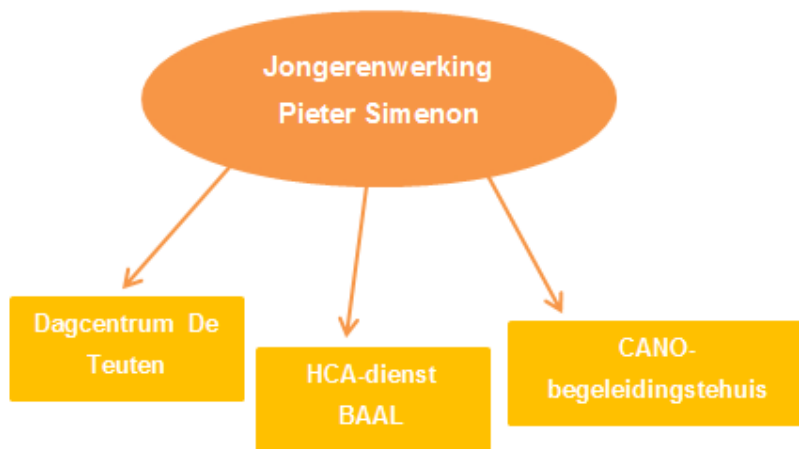
OPZ = Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum

OCMW = Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn



**Gebruikte figuren:**

Figuur 1: Organogram Jongerenwerking Pieter Simenon



## Inleiding

*“Ik merk dat de samenwerking met de dienst tijdsbesteding door de leerkrachten als positief wordt ervaren. Ze hebben weinig tot geen ervaring met instellingen. Ze weten dus ook niet hoe ze daar werken, welke jongeren daar precies terechtkomen, ... Het is voor ons, maar ook voor hen een verrijking om hier meer informatie over te krijgen. Ik moet zeggen dat het begrip ook groter wordt wanneer leerkrachten dit horen. Het is dus positief voor het traject van de jongere.” (Leen Verslegers, Provil Lommel)*

De dienst tijdsbesteding van Jongerenwerking Pieter Simenon ondersteunt de jongeren in het schooltraject. Een tijdsbesteding op maat is een belangrijk streven voor de jongere in functie van de toekomst en autonoom wonen. Bij vragen of moeilijkheden kan de jongere steeds terecht bij de hulpverlener van de dienst. Daarnaast vormen ze ook het aanspreekpunt voor scholen. Bij conflicten op school, die steeds groter dreigen te worden, organiseert men een bemiddelingsgesprek. Elke begeleider van de dienst bemiddelt momenteel vanuit het eigen aanvoelen. Ze missen een algemeen kader waarop ze kunnen terugvallen. Deze bachelorproef is dus ontstaan vanuit de vraag naar handvaten om dit gevoel aan op te hangen. De centrale vraag van deze bachelorproef is: “Wat is de bijdrage van bemiddeling, door de dienst tijdsbesteding, binnen het secundair onderwijs?”. Aan de hand van de diepte-interviews werden aanbevelingen en resultaten voor de dienst geformuleerd.

Bemiddeling wordt door verschillende instanties en organisaties gebruikt, maar de dienst gebruikt het op een eigen en specifieke manier. Binnen de bachelorproef wordt er dus eerst gekeken naar wat de dienst precies is en op welke manier deze kerntaak invloed heeft op de werking van de dienst. Het theoretisch kader omtrent bemiddeling volgt hierop. De algemene term van bemiddeling, de werkingsprincipes, de soorten bemiddeling en de voor- en nadelen hiervan worden hierin toegelicht. Daarna wordt het kwalitatief onderzoek besproken. De werkwijze, resultaten en conclusies staan in dit deel geformuleerd. Ik bekom hierdoor de mening van scholen over de bemiddelingspositie, de samenwerking, ... van de dienst tijdsbesteding. Deze vormen een antwoord op mijn onderzoeksvraag. Ten slotte wordt er een kritische reflectie omtrent deze bachelorproef geformuleerd.

# **1 Probleemstelling en onderzoeksvragen**

## **1.1 Probleemstelling**

**Microniveau:** Dit niveau speelt zich af op het niveau van het individu. De doelgroep van de dienst tijdsbesteding bestaat uit jongens tussen de 15 jaar en 18 jaar. De jongens en hun leefomgeving zijn kwetsbaar en komen vaak uit multiprobleemsituaties. Het gezin heeft daardoor ongunstige maatschappelijke perspectieven en een ongunstig opvoedingsmodel. De omgeving van de jongere is dus eigenlijk niet stimulerend of structurerend. Bij een gebrek aan opvoedingskwaliteiten bij de ouders worden er bijvoorbeeld geen duidelijke grenzen aangegeven. Hierdoor heeft de jongere geen vaste weekstructuur of daginvulling. Daarnaast hebben de gasten binnen Jongerenwerking Pieter Simenon vaak een doorgedreven egocentrisme: "Ik heb niets gedaan, het is de fout van de begeleiding". Ze kennen in hun eigen leefomgeving veel vrijheid, waardoor ze een onmiddellijke behoeftebevrediging als basis hebben. Wat ze willen, moet onmiddellijk mogelijk gemaakt worden. De school verwacht echter dat ze in staat zijn om ordelijk en rustig met elkaar te communiceren. Dit kunnen ze niet altijd. Ze moeten tevens nog een hele sociale en emotionele ontwikkeling doormaken. Als ze dan ook nog weinig ondersteuning van thuis uit hebben meegekregen, wordt het helemaal moeilijk. Vanuit hun kwetsbaarheid reageren ze vaak geprikkeld op moeilijke of spannende situaties. (Steunpunt Jeugdhulp, z.d.) Bij moeilijke situaties gaan de jongeren ook vaak op zoek naar gelijkaardige vriendjes waardoor er, vaak door groepscohesie, feiten gepleegd worden. Bij deze vrienden vindt de jongere ondersteuning en krijgt hij (h)erkenning. Door de moeilijke situaties ontstaan er conflicten tussen de school en de jongeren. Toch is het belangrijk om te blijven inzetten op deze groeibevorderende tijdsbesteding zodat de jongere een diploma kan halen en verder kan bouwen aan zijn toekomst (in functie van het autonoom wonen).

**Mesoniveau:** Het mesoniveau is het niveau van de organisaties. De organisaties die binnen deze bachelorproef centraal staan, zijn de secundaire school en Jongerenwerking Pieter Simenon. De dienst tijdsbesteding werkt samen met zowel het voltijds secundair onderwijs als het deeltijds secundair onderwijs. Het secundair onderwijs is de context waarbinnen de jongeren zich dagdagelijks bevinden. De school heeft dus een grote invloed op de ontwikkeling van de jongere. Binnen de hulpverlening van de dienst tijdsbesteding wordt de idee van een unieke relatie steeds centraal gezet. Men vindt het enorm belangrijk om een goede relatie op te bouwen met zowel de jongere als met de school opdat deze tijdsbesteding een duurzaam verloop kent. Bij jongeren die maatschappelijk kwetsbaar zijn, bestaat het risico dat er ook zwakke sociale bindingen met de school ontstaan. Het is de

bedoeling om de communicatie en de verbinding met de school te bevorderen. Dit doet de dienst tijdbesteding door bemiddelingsgesprekken op school te organiseren.

**Macroniveau:** Het macroniveau speelt zich af op het niveau van de samenleving. Enerzijds heeft de samenleving onvoldoende kennis over de adolescentie als ontwikkelingsfase. (Crone, 2008) Anderzijds wordt de samenleving steeds complexer en de context van de jongeren ook steeds gevarieerder. Samenlevingsvormen zijn in deze tijd niet meer zo duurzaam als voorheen en sociale netwerken worden steeds fragieler. Met bemiddeling probeert men een boodschap mee te geven, zowel aan de school, de jongere en zijn context als aan de maatschappij, die luidt: “Conflicten probeer je altijd uit te praten”.

Enerzijds wil ik met dit onderzoek graag ontdekken of bemiddeling, vanuit de dienst tijdbesteding, binnen het secundair onderwijs als meerwaarde wordt gezien. Anderzijds geeft de dienst aan nood te hebben aan een algemeen kader om bemiddeling toe te passen. Op dit moment bemiddelen ze elk vanuit hun eigen aanvoelen. Ze zouden graag komen tot een algemeen kader waaraan ze dit gevoel kunnen ophangen. Door het maken van deze bachelorproef hoop ik eveneens meer helderheid te krijgen in de methodiek van bemiddeling omdat het een vaak gebruikte methodiek is binnen het maatschappelijk werk.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Wat is de bijdrage van bemiddeling, door de dienst tijdsbesteding, binnen het secundair onderwijs?

- Hoe worden moeilijkheden van jongeren door de scholen opgevangen en gesignaleerd?
- Wanneer worden problemen door de school aan de dienst tijdsbesteding gesignaleerd?
- Wat is het verloop van een bemiddelingsgesprek op school?
- Hoe verloopt de samenwerking tussen de dienst tijdsbesteding en het secundair onderwijs?
- Hoe wordt de bemiddelende positie van de dienst ervaren door het secundair onderwijs?
- Wat zijn positieve punten van de bemiddelingspositie van de dienst tijdsbesteding?
- Wat zijn de verbeterpunten van de bemiddelingspositie van de dienst tijdsbesteding?

## **2 Bespreking stageplaats**

### **2.1 Decreet Integrale Jeugdhulp**

Op 1 maart 2014 heeft het nieuwe decreet Integrale Jeugdhulp zijn intrede gedaan. Het decreet heeft het landschap van de jeugdhulp hertekend. Alle organisaties (Kind & Gezin (K&G), Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB), Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en Agentschap Jongerenwelzijn) worden aangezet tot samenwerking over de verschillende sectoren heen. Sinds de intrede van het nieuwe decreet is er een belangrijk onderscheid tot stand gekomen, namelijk het onderscheid tussen rechtstreeks toegankelijke hulpverlening en niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening. Dit onderscheid is er gekomen door de opkomst van de intersectorale toegangspoort (ITP). (Vlaamse Overheid, z.d.) Het decreet vertrekt niet van de veronderstelling dat professionele hulpverleners altijd direct klaar staan met oplossingen, integendeel. Het decreet Integrale Jeugdhulp zet de jongere centraal. De cliënt is en blijft eigenaar van zijn probleem. Jongeren die hulp zoeken, en ook hun ouders, weten vaak goed wat het probleem is. Ze beseffen waar ze aan toe zijn en ook wat oplossingen kunnen zijn. Daarom wordt er van de hulpverlener verwacht dat zij eerst de eigen mogelijkheden van het gezin en de jongere aanspreken en versterken. Het nieuwe decreet richt zich dus op het krachtengericht werken in een contextueel kader. (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2013)

#### **2.1.1 Rechtstreeks toegankelijke hulpverlening**

Wanneer een jongere een probleem heeft en dit niet zelf kan oplossen, moet hij hiervoor beroep kunnen doen op de hulpverlening. Daarvoor bestaan verschillende vormen van rechtstreeks toegankelijke hulpverlening. De rechtstreeks toegankelijke hulp wordt vooral gekenmerkt door de brede instap: K&G, CLB, CAW, VAPH, CGG en Dienst Ondersteuningsplan (DOP). Minderjarigen en hun ouders kunnen rechtstreeks beroep doen op dit aanbod. (Vlaamse Overheid, z.d.)

#### **2.1.2 Niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening**

Om aanspraak te maken op niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening moet men altijd een aanvraag indienen bij de intersectorale toegangspoort. De toegangspoort regelt de toegang tot langdurige, intensieve en gespecialiseerde soorten van hulpverlening. Voorbeelden hiervan zijn een pleeggezin of een verblijf in een jeugdhulpvoorziening, zoals Jongerenwerking Pieter Simenon. In elke provincie bestaat de intersectorale toegangspoort die toegang biedt tot de niet-rechtstreeks toegankelijke

hulpverlening. De ITP is de vervanger van de Comités Bijzonder Jeugdzorg en de Provinciale Evaluatiecommissie voor personen met een handicap. (Vlaamse Overheid, z.d.) Volgens het Agentschap zorgt de ITP voor een transparante werking waardoor jongeren niet langer tussen twee stoelen vallen. Een voorbeeld hiervan is een jongere die een aanvraag doet om in een instelling te verblijven. De aanvraag gaat dan naar de ITP. Er is nu dus nog maar 1 werking die zich ontfermt over de hulpvraag. Vroeger waren dit 5 verschillende organisaties, die dachten dat een ander wel zou helpen. Hierdoor viel de jongere uiteindelijk tussen twee stoelen. Vandaag de dag is dit niet meer. Er is een duidelijker beeld en een transparante werking door de ITP. Daarnaast blijft de gespecialiseerde hulp voorbehouden voor degenen die deze het hardst nodig hebben. (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014)

### 2.1.3 Werking

Elke hulpverlener kan een aanvraag indienen bij de ITP. Dat gebeurt steeds in overleg met de jongere en zijn ouders. Men vult samen het aanmelddocument in. Het A-document beschrijft de hulpvraag en de situatie van de jongere. Het document wordt bekeken door twee teams, namelijk het team indicatiestelling en het team jeugdhulpregie.

Het team indicatiestelling bekijkt de situatie en gaat na welke hulpverlening het meest geschikt is voor de situatie. Deze maakt een indicatiestellingsverslag op. Het team jeugdhulpregie zoekt dan uit wie de hulpverlening effectief zal uitvoeren. Zij werken een jeugdhulpverleningsvoorstel uit. (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014)

De hulpverlener-aanmelder blijft de directe contactpersoon en het aanspreekpunt voor de jongere en zijn ouders zolang als de aanvraag loopt. Hij wordt door de hulpverleners van de toegangspoort steeds op de hoogte gebracht en is bij alle stappen van het proces betrokken. Later is hij ook steeds het aanspreekpunt voor de voorziening waar de jongere eventueel terecht kan. (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2013)

De dienst Jongerenwelzijn van de Vlaamse overheid vervolledigt dit gedeelte door het toevoegen van de beslissing. Zodra de hulpverlening gestart is, ontvangt de cliënt een jeugdhulpverleningsbeslissing. (Vlaamse Overheid, z.d.) Natuurlijk kan de cliënt ook zelf een aanmelding indienen bij de intersectorale toegangspoort, zonder hulpverlener. Hier gelden echter bepaalde voorwaarden. Ten eerste heeft hij steeds een attest nodig van een hulpverlener dat zegt dat hij/zij de jongere niet kan helpen met het indienen van een aanvraag. Ten tweede moet er ook steeds een aanvraag gedaan zijn tot bemiddeling tussen beide partijen. Bovendien mag er geen procedure lopen bij het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) of het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK), zijnde de gemandateerde voorzieningen. (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014)

Sinds 1 januari 2015 is er een centraal informatie- en aanmeldpunt (CAP) opgericht binnen de intersectorale toegangspoort.

Het CAP regelt de instroom binnen gemeenschapsinstellingen en het Vlaams detentiecentrum. Hierdoor wordt er optimaal gebruik gemaakt van beschikbare plaatsen. (Agentschap Jongerenwelzijn, 2014)

## **2.2 Jongerenwerking Pieter Simenon**

### **2.2.1 Algemene werking**

Jongerenwerking Pieter Simenon situeert zich binnen de Bijzondere Jeugdzorg. De organisatie bevindt zich achter de intersectorale toegangspoort, dat wil zeggen dat men niet-rechtstreeks toegankelijke hulpverlening aanbiedt. De jongeren, die begeleid worden door de voorziening, zijn doorverwezen door de jeugdrechtbank. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

De organisatie vertrekt vanuit het CANO-concept. De letters van CANO staan voor Centrum voor Actieve Netwerk- en Omgevingsondersteuning. CANO is geëvolueerd tot een flexibel begeleidingsconcept. Uitgangspunten zijn dat de hulpverlening permanent vorm krijgt vanuit de dagelijkse leefomgeving van de jongeren en dat nieuwe breuken vermeden worden. Het model wil snel en efficiënt schakelen tussen ambulante, mobiele, projectmatig en residentiële begeleidingswerk bevorderen. (CANO Vlaanderen, 2011) CANO vertrekt van de vraag en het engagement van de jongere en zijn context. Het is een totaalprogramma dat voortdurend in het groter geheel van de leefomgeving van de jongere geplaatst wordt. Dit betekent dat de netwerkontwikkeling en omgevingsondersteuning niet gerealiseerd worden in een uitsluitend residentiële concept, maar wel in een geïntegreerd model waarin de context, de individuele begeleiding, de residentiële begeleiding en de dagbesteding samengevat worden. De klemtoon ligt op verbindend werken. Men maakt hierbij gebruik van deblokkerende methodieken, zoals een time-out project. (CANO Vlaanderen, 2011)

In het algemeen bestaat de organisatie uit 3 deelaspecten: Dagcentrum de Teuten, HCA-dienst BAAL en CANO-begeleidingstehuis. (Zie figuur 1)

Binnen deze bachelorproef spits ik me enkel toe op het CANO-begeleidingstehuis, omdat de dienst tijdsbesteding zich situeert binnen dit deelaspect.

## 2.2.2 CANO-begeleidingstehuis Pieter Simonon

Het CANO-begeleidingstehuis Pieter Simonon heeft een capaciteit van 32 adolescente jongens. Dit zal in de toekomst opgetrokken worden tot 35 jongens. Het begeleidingstehuis valt onder erkenningscategorie 1bis. Dit betekent dat plaatsen in residentiële voorzieningen worden afgebouwd en omgezet in ambulante en semi-residentiële plaatsen. Concreet betekent dit binnen de voorziening dat ze een residentieel contextueel aanbod hebben vanuit de residentiële afdeling in Lommel, maar binnen hun werking hebben ze ook toelating tot een aantal begeleidingen van de module contextbegeleiding in functie van autonoom wonen. (Jongerenwerking Pieter Simonon, 2016) Deze module omvat het vroegere Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW). De module sluit sterk aan bij de module 'contextbegeleiding'. Bij contextbegeleiding gaat het om de ondersteuning van de minderjarige en alle relevante betrokkenen uit zijn gezins- en opvoedingsmilieu of andere belangrijke levensdomeinen, zoals de sportclub. (Wolters Kluwer Belgium, 2016) Binnen het begeleidingstehuis situeren zich verschillende deelwerkingen, zoals het contextteam, de leergroep waarin de jongeren verblijven, dienst tijdsbesteding, ... (Jongerenwerking Pieter Simonon, 2016)

## 2.2.3 Doelgroep

De doelgroep van het CANO-begeleidingstehuis zijn jongens tussen 15 jaar en 18 jaar. Het gaat over jongens die doorverwezen zijn door de jeugdrechtsbank, inzake problematische opvoedingssituaties (POS) of als misdrijf omschreven feiten (MOF). Ze zijn moeilijk begeleidbaar en vaak ook maatschappelijk (ge)kwets(t)baar. Deze jongens worden begeleid door voorgaande diensten en dus ook door de dienst tijdsbesteding. Naast de jongere zelf, is ook de context altijd een onderdeel van de werking. De leefomgeving wordt in brede zin van het woord bekeken: ouders, familie, vrienden, school, werk, hulpverleners, ... (Jongerenwerking Pieter Simonon, 2003)

## **2.3 Dienst tijdsbesteding**

### 2.3.1 Wat is tijdsbesteding?

Binnen de dienst wordt er een onderscheid gemaakt tussen gestructureerde- en vrijetijdsbesteding. De opdracht van de dienst tijdsbesteding ligt bij de gestructureerde tijdsbesteding. De vrije tijd is niet hun opdracht. Voorbeelden van vrije tijd zijn: weekends, vakanties, ziekte, overbruggingsperiode, ...



Tijdsbesteding is een geplande dagactiviteit (school, werk, lopende activiteiten zoals verschijnen bij de jeugdrechtbank, ...). Men streeft ernaar om 5 dagen zinvolle en groeibevorderende bezigheid te voorzien waarbij de klemtoon ligt op school en werk. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Zoeken naar een gepaste tijdsbesteding is niet altijd eenvoudig. Soms hebben de begeleiders van de dienst tijdsbesteding te weinig informatie over de jongere waardoor een gepaste tijdsbesteding zoeken niet evident is. Een factor die ook regelmatig naar boven komt, is dat jongeren niet weten wat ze kunnen en willen doen. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016) Daarnaast krijgen de jongeren vaak een label mee. Dit label is meestal negatief. Het label kan gaan over het verleden. Als een jongere bijvoorbeeld vroeger diefstallen pleegde, kan hij het label van dief krijgen. Ze hebben het vaak moeilijk om een manier te vinden om daarmee om te gaan, waardoor men bijvoorbeeld moeilijk gedrag gaat stellen. Hierdoor bevestigen ze het denken van de mensen die hem het label geven. Dit fenomeen noemt self fulfilling prophecy. Het is een theorie van George Herbert Mead die verder uitgebouwd werd door Robert King Merton. (Merton, 2011)

### 2.3.2 Doel

Binnen de integrale begeleiding van de jongeren neemt de dienst tijdsbesteding een ondersteunende functie op. De dienst heeft als doel een zinvolle en groeibevorderende tijdsbesteding op maat van de jongeren te organiseren. Voorbeelden van zinvolle tijdsbesteding zijn: vrijwilligerswerk, werk, onderwijs, ... Wanneer een jongere bijvoorbeeld wil gaan werken, gaat men op zoek naar werk op maat. Men houdt hierbij rekening met de interesses en studierichting van de jongere, maar men gaat ook op zoek naar een aanbod waarbij de jongere voldoende kans krijgt om vaardigheden en attitudes verder te ontwikkelen en te groeien als persoon.

In de praktijk ziet men vaak dat de jongeren, van CANO-begeleidingstehuis Pieter Simenon, een problematische dagbesteding hebben. Structurele moeilijkheden zoals school- of werkverzuim, onaangepast gedrag op school/werk, schoolmoeheid, ... zijn eerder de regel dan de uitzondering. Belangrijk in dit verhaal is het doorbreken van deze negatieve spiraal. De dienst grijpt in want school- en werkervaringen zijn belangrijke variabelen in een goede ontwikkeling van de jongeren. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016) Jongeren die een label krijgen, zijn zich vaak niet meer bewust van hun eigen kwaliteiten en competenties. Tijdens begeleidingen en therapieën wordt er vaker ingegaan op hun verleden en fouten. Nochtans is het belangrijk dat jongeren die een moeilijk verleden hebben gehad, hun leven terug kunnen opbouwen en kunnen groeien in hun mogelijkheden.

De dienst tijdsbesteding richt zich dus enerzijds op de competenties van de jongeren en anderzijds op de draagkracht van de maatschappelijke instellingen waardoor de integratie van de jongere binnen de samenleving wordt versterkt. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016) Om de doelstellingen te bereiken is er een groot en divers aanbod nodig. De dienst is en blijft dus steeds actief op zoek naar een zo ruim mogelijk aanbod van zowel interne als externe initiatieven. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

### 2.3.3 Aanbod

Het bestaande aanbod van de dienst bestaat vooral uit het bieden van ondersteuning in de zoektocht naar tijdsbesteding op maat. Hierdoor stimuleert men de eigen verantwoordelijkheid van de jongere en zijn context. Wanneer er een gepaste tijdsbesteding gevonden wordt, gaat de hulpverlener het tijdsbestedingstraject mee opvolgen en uitbouwen. Het vertrekpunt is altijd: *'Geloven in jongeren is geloven in de toekomst'*. Er wordt dus ook van de jongeren verwacht dat ze verantwoordelijkheid opnemen en dat ze meewerken in het doorlopen van een groeiproces.

De hulpverleners werken verbindend vanuit een bemiddelende positie. Het is voor de dienst een van de belangrijkste kerntaken. Ze bemiddelen tussen de jongeren en hun school- of werkcontext. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

## 3 Theoretisch kader

### Inleiding

Deze bachelorproef zal gaan over bemiddeling in het secundair onderwijs. Vanuit de dienst tijdsbesteding is er nood aan een algemeen kader voor de aanpak van bemiddeling. Tot op heden doen de verschillende begeleiders het allemaal apart, vanuit hun eigen gevoel en aanvoelen. Voor de dienst is tijdsbesteding een belangrijk aspect. Gasten zijn namelijk enorm kwetsbaar. Ze komen vaak uit multiprobleemgezinnen. Dat wil zeggen dat er naast de problemen van de jongere zelf ook nog andere problemen spelen binnen het gezin.

Tijdsbesteding is dus enerzijds belangrijk voor het huidige hulpverleningstraject, maar anderzijds is het ook van belang naar de toekomst toe. Gasten geven heel vaak aan dat ze snel zelfstandig willen wonen zodat ze kunnen bouwen aan een goede en evenwichtige toekomst. School speelt hier een belangrijk onderdeel in, maar dit is voor de gasten niet altijd even duidelijk. Zij zijn vooral gericht op het hebben van een job, maar denken vaak niet aan hetgeen daarvoor nodig is. School is een groeibevorderende

tijdsbesteding waardoor de jongere een diploma kan verwerven. Door dit diploma kan hij solliciteren voor een gepaste job waardoor hij kan bouwen aan zijn eigen toekomst en eigen vrijheid. Het volhouden van een gepast schooltraject is de enige manier voor de jongeren om te bouwen aan een eigen toekomst. Bemiddeling probeert te komen tot herstel van het evenwicht binnen de schoolcontext. Het zorgt voor duurzaamheid zodat de jongere zijn diploma kan behalen. Vanuit de literatuurstudie wil ik op zoek gaan naar de handvaten van bemiddeling. Deze zullen een houvast vormen voor de uitvoering van de methodiek binnen de schoolcontext.

### **3.1 Jongeren**

De doelgroep van de dienst tijdsbesteding bestaat uit jongens tussen de 15 jaar en 18 jaar. De jongens komen vaak uit multiprobleemsituaties. Ze hebben geen vaste structuur of daginvulling en kennen weinig ritme. Hierdoor gaan ze zelf een tijdsinvulling zoeken door bijvoorbeeld op straat rond te hangen. De jongere heeft nood aan een gepaste en groeibevorderende tijdsbesteding. Hierin biedt de dienst ondersteuning. De klemtoon ligt hierbij op school of werk.

Daarnaast bevinden jongeren tussen de 15 en 18 jaar zich in de adolescentiefase. De adolescentiefase is een van de ontwikkelingsfasen doorheen ons leven. De fase bevindt zich tussen het kind zijn en het volwassen worden, waardoor het een verwarrende periode is voor de jongeren en hun ouders. (Crone, 2008) De gasten van Pieter Simenon geven immers aan dat ze niet begrijpen waarom dat ze in begeleiding zijn. Vaak geven ze ook aan dat ze niet in een problematische situatie verkeren en gewoon terug naar huis kunnen gaan. Tijdens de adolescentiefase treedt er een nieuwe vorm van egocentrisme op. Jongeren leggen de oorzaak van hun problemen bij de ander. "Het is niet mijn schuld, het is allemaal de fout van de begeleiding" is een uitspraak die veel naar voren komt. De jongere is vooral bezig met zichzelf. (Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning, 2013) Dit is niet alleen te verklaren aan de hand van de adolescentiefase.

Het gedrag kan ook verklaard worden door de machteloosheid en hulpeloosheid vanuit het multiprobleemgezin. Jongeren ontwikkelen hierdoor een externe locus of control. Dit betekent dat ze ervan uitgaan dat de controle over hun leven niet bij zichzelf ligt. De plaatsing binnen Pieter Simenon wordt vaak toegeschreven aan de jeugdrechter en niet aan hun eigen negatieve gedrag. Dit verklaart ook het gebrek aan motivatie. Wanneer iemand een externe locus of control heeft, zal hij minder moeite doen. Volgens de gasten zal een goed resultaat op school vaak afhangen van externe factoren waar hij geen invloed op heeft. Een voorbeeld hiervan is een veel te moeilijke toets of onduidelijke

vragen. (Verheyen, 2013) Het is dus ook een meerwaarde om dieper in te gaan op de ontwikkeling van de jongere om meer inzicht te krijgen in het gedrag dat men stelt in functie van de schoolcontext.

### 3.1.1 Problemen van de jongeren

De gasten van Pieter Simenon komen binnen de schoolcontext vaak in aanraking met problemen. Voorbeelden hiervan zijn: spijbelgedrag, opstandigheid, gebrek aan motivatie, drugs dealen, ... Daarnaast bevinden de gasten zich in de midden adolescentie. Dit is zeker een versterkende factor inzake de problemen. Jongeren gaan hierdoor anders denken en anders handelen. Daarnaast tasten ze de grenzen af en experimenteren ze met gedrag om uiteindelijk te komen tot een eigen plaats binnen de maatschappij. Deze problemen zijn echter niet de enige problemen waarmee een gezin in contact komt.

#### 3.1.1.1 *Multiprobleemgezinnen*

Gasten van jongerenwerking Pieter Simenon komen dikwijls uit multiprobleemgezinnen. In een multiprobleemgezin spelen er nog ander problemen naast de problemen met de jongere. Voorbeelden van problemen waarmee de gezinnen in aanraking komen, zijn: armoede, gebrek aan hygiëne of wooncomfort, gebrek aan opvoedingskwaliteiten, verwaarlozing, depressies, echtscheidingen, ... (Nederlands Jeugdinstituut, 2016) Door het gebrek aan geborgenheid en hechting van de jongere worden er geen grenzen gesteld. Het merendeel van de ouders geeft te weinig eisen aan. De jongere heeft daardoor geen houvast. Ze kennen geen grenzen en hebben geen zinvolle tijdsbesteding. Daardoor overschrijdt hij de grenzen steeds meer en maakt zich dus ook geen grenzen eigen. (Compernelle, 2007) Ze gaan ze sneller en negatiever experimenteren door bijvoorbeeld extreem druggebruik of zelfs het dealen van drugs. Deze grenzen blijft de jongere uittesten. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Niet enkel binnen het begeleidingstehuis, maar ook binnen de schoolcontext worden de grenzen meer en meer uitgetest. De gasten van Pieter Simenon zijn, mede door het multiprobleemgezin, veel kwetsbaarder. Ze hebben weinig of geen binding met de samenleving, waardoor ze ook makkelijker probleemgedrag gaan stellen binnen de schoolcontext. De school doet een positief aanbod: jongeren kunnen er leren lezen, schrijven en men kan er bepaalde vaardigheden en attitudes, zoals samenwerken en doorzettingsvermogen, aanleren. Van dit aanbod kan men optimaal genieten als er aan bepaalde voorwaarden voldaan wordt. Voorbeelden hiervan zijn: kunnen omgaan met gezag, een goede taalontwikkeling, ... Jongeren uit multiprobleemgezinnen voldoen vaak niet aan deze voorwaarden. Ze komen minder goed voorbereid naar school.

Wanneer er geen goede band is met de leerkracht of wanneer er geen prestige te behalen valt met schooltaken, is er ook geen voldoening voor de jongere. Slechte punten schrijven ze bijvoorbeeld toe aan een slechte uitleg van de leerkracht. Problemen worden hier dus ook weer buiten zichzelf gelegd (externe locus of control). De aanpassing aan de schooltucht wordt hierdoor voor hen ook zinlozer en moeilijker, met als gevolg dat ze problematisch gedrag gaan vertonen. (Vettenburg, 2009) Mede door deze factoren ontstaan er sneller conflicten binnen de schoolcontext. Deze maatschappelijke kwetsbaarheid is meestal een vicieuze cirkel die van generatie op generatie wordt doorgegeven. Om de cirkel te doorbreken, probeert de dienst tijdsbesteding te bespreken hoe belangrijk de schoolcontext is. Het volgen van de opleiding binnen de school vinden gasten minder leuk, maar het biedt wel vooruitzichten op het echte werk. Op die manier krijgen ze ook perspectieven op vlak van huisvesting, vrije tijd, ... Het is een eerste stap naar het autonoom wonen en een evenwichtige toekomst. (Coussée & Bradt, 2012)

### *3.1.1.2 Waarden en normen*

Door het gebrek aan grenzen hebben de gasten vaak geen duidelijk waarden- en normenpatroon ontwikkeld. De jongere ontwikkelt in de adolescentie een eigen geweten. De waarden en normen van de ouders worden hierbij kritisch bekeken. De gasten kunnen hier op twee verschillende manieren mee omgaan. Ze kunnen de waarden en normen volledig overnemen (acting-in gedrag) of alles tegenspreken (acting-out gedrag). De gasten van Pieter Simenon hebben een extreem positief zelfbeeld en zijn gericht op onmiddellijke behoeftebevrediging. Vaak komt dit voort uit het gebrek aan grenzen. Ze zijn verwend of kennen enorm veel vrijheid. Wanneer ze bijvoorbeeld met vrienden wilden weggaan, kon dit in hun ouderlijke milieu. Hier kende ze geen controle. Binnen het begeleidingstehuis hebben de jongeren een vaste uitgangsdag waardoor er veel meer controle is. Door het extreem positief zelfbeeld en de onmiddellijke behoeftebevrediging willen ze hun eigen wil doordrijven. De oorzaak is vaak de grote vrijheid die ze gekend hebben. (Compernelle, 2007)

Door het gebrek aan grenzen bestaat het gevaar dat de gast gaat experimenteren met drugs, alcohol of diefstal. Dit kan uitmonden in drug-, en alcoholmisbruik. (Compernelle, 2007) Door deze problemen plaatst de jeugdrechter deze jongeren vaak in de doelgroep van het begeleidingstehuis Pieter Simenon. De gast gaat zijn zinvolle en groeibevorderende tijdsbesteding verwaarlozen en vervangen door een negatieve tijdsbesteding, zoals diefstal. De dienst tijdsbesteding is dus een ondersteunde factor om structuur in te bouwen in het leven van de jongere.

### 3.1.1.3 *Belang van vrienden neemt toe*

Bij het ouder worden neemt het belang van vriendschappen toe. De leeftijdsgenoten zijn belangrijk voor elke jongere die zich losmaakt van zijn beschermend gezinsmilieu. (Vettenburg, 2009) Er ontstaan vriendenkringen en conflicten rond rivaliteit, populariteit en competitie. De ouders moeten hierdoor meer indirect een overzicht houden op het gedrag van de jongere. De omgang met slechte vrienden is hét schrikbeeld voor de ouders. Ouders geven aan dat de problemen enkel bestaan door deze vrienden. Het is, volgens hen, dus niet te wijten aan de andere problemen, zoals armoede of echtscheiding. (Peeters, 2004)

Het definiëren van verkeerde vrienden is echter moeilijk. Het ene kind kan beter omgaan met verkeerde invloeden van vrienden dan het andere kind. De jongeren binnen Pieter Simenon zijn erg beïnvloedbaar. Ze zijn kwetsbaar en onzeker. Het onzekere kind kijkt op tegen het stoerdere kind en wil zich hier ook aan spiegelen. Daarnaast hebben ze weinig ondersteuning van hun context door het gebrek aan opvoedingskwaliteiten. Ze laten zich sneller leiden door hun vrienden en de kick die de situatie met zich meebrengt. Daarbij komt dat een adolescent in het algemeen weinig remming kent. (Crone, 2008)

De gasten gaan soms ook 'verkeerde' vriendschappen aan door verkeerde of ontbrekende sociale vaardigheden. Een jongere die zich sociaal niet zo goed staande weet te houden, is daardoor ook meer beïnvloedbaar door anderen. Zoals hiervoor besproken, kan het plegen van feiten voortkomen uit het afzetten tegen de waarden en normen van de ouders. De keuze voor vrienden kan ook voortkomen uit diezelfde wens: "Ik doe wat ik zelf wil". Deze ontwikkeling kan ook worden teruggevonden binnen de sociale ontwikkeling van de adolescentie. Enerzijds gaat de jongere zich losmaken van zijn ouders en het gezin. Dit wordt het separatieproces genoemd. Anderzijds wil hij uitgroeien tot een eigen persoon die zijn eigen plaats in de maatschappij gevonden heeft. Dit is de individuatie. Ze gaan op zoek naar een eigen identiteit. Hierdoor wordt er ook een zelfbeeld opgebouwd. (Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning, 2013) De gast kiest dan juist voor die vrienden waarvan dat hij weet dat ze dingen doen die de ouders afkeuren. Hier wordt dan bewust gekozen voor de 'verkeerde' vrienden. (De Vos, z.d.)

Bij gasten van Pieter Simenon gaat het hoofdzakelijk over situaties waardoor de jongere, onder invloed van vrienden, in aanraking komt met de politie of veel spijbelt. Er is sprake van voorgaande factoren, maar soms kan het ook gaan over een groepje jongeren die

elkaar wat opjatten en onder invloed van elkaar gedrag laten zien dat niet wenselijk is. Hier is er dan sprake van groepscohesie en groepsdruk. Men beïnvloedt elkaar. De jongeren zouden het gedrag nooit individueel laten zien. (De Vos, z.d.) Het intern gebruik van drugs binnen Pieter Simenon is hier een voorbeeld van.

Problemen op school worden niet enkel door voorgaande factoren in de hand gewerkt. Voor de jongere is rondhangen ook een vlucht uit de veeleisende instituties in de samenleving, zoals de school. (Sabbe, 2008)

### 3.1.2 De rol van de dienst tijdsbesteding

Jongeren binnen Pieter Simenon stellen, mede door hun kwetsbaarheid, veel negatief gedrag. Tijdsbesteding is een belangrijk element om hierop in te werken. Het gaat hier dan om een georganiseerde tijdsbesteding van 5 dagen per week. Dit is een belangrijk gegeven omdat bij sommige jongeren de vrije tijd de overhand neemt op de algemene tijdsbesteding. (Sabbe, 2008) Het gaat dan over werkzoekende gasten en spijbelende gasten. Spijbelende jongeren vormen de verplichte schooltijd bijvoorbeeld om in vrije tijd waarbij rondhangen een manier vormt om de tijd door te brengen. Jongerenwerking Pieter Simenon is een CANO-werking. De klemtoon ligt op verbindend werken met de context. Het gezin wordt dus steeds betrokken in de werking met de dienst tijdsbesteding. Het is voor de dienst een meerwaarde wanneer de ouders of andere belangrijke derden, zoals de grootouders of pleegouders, betrokken worden in het tijdsbestedingstraject of bemiddelingsgesprekken met de school. Ouders zullen sneller contact opnemen met de dienst, bijvoorbeeld bij problemen op school, wanneer ze deze ondersteuning aannemen. De hulpverlener zal dit dan terug opnemen met de schoolcontext. De hulpverlener is dus eigenlijk ook een soort tussenpersoon. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Daarnaast heeft de context vaak gebrek aan ondersteuning. Het is de rol van de dienst tijdsbesteding om het gebrek aan vaardigheden op te vangen. De dienst organiseert soms bijvoorbeeld een gesprek dat vervangend is voor het oudercontact. Hierdoor kunnen ze de ouders ondersteunen in het contact met de school, maar tegelijkertijd leren de ouders hierdoor ook zelf in contact treden met de schoolcontext. De dienst is dus enerzijds een vertrouwenspersoon voor de school, maar anderzijds ook voor de context en de jongere zelf. De jongere vertelt in het algemeen tijdens de adolescentiefase weinig tegen zijn ouders. Een vertrouwenspersoon of steunfiguur, zoals de hulpverleners van de dienst tijdsbesteding, kunnen op zo een moment wellicht een belangrijke rol vervullen. (Compernelle, 2007) De dienst werkt ook krachtengericht. Jongeren hebben bijvoorbeeld veel lef en zijn heel creatief. Grenzeloze en soms naïeve ambitie van jongeren moet niet meteen de kop ingedrukt worden. (Crone, 2008)

Gasten geven bijvoorbeeld vaak aan dat ze in de toekomst graag een groot huis willen met een chique auto. Dit is af en toe ook een drijfveer om vakantiewerk te starten. Jongeren willen geld verdienen om in de toekomst autonoom te gaan wonen, op het juiste pad te blijven en hun dromen verder uit te bouwen. Deze uitspraken van Eveline Crone, ontwikkelingspsychologe, zijn ook het uitgangspunt van de dienst tijdsbesteding. Ze gaan samen met de gast op zoek naar interesses, zoals werken met auto's of werken in de horeca. Daarnaast gaan ze ook zoeken naar vaardigheden. Voorbeelden hiervan zijn: handvaardigheid, muzikaal talent, rekenvaardigheden, ... Van hieruit gaat men samen op zoek naar een groeibevorderend schooltraject voor de jongere. Een jongere die bijvoorbeeld geïnteresseerd is in de horeca kan naar de hotelschool gaan en op zoek gaan naar een studentenjob binnen deze sector. De interesses en vaardigheden worden ook bespreekbaar gemaakt bij de ouders. Hierdoor leert men elkaar beter begrijpen en ondersteunen. Het is dus vooral de taak van de dienst tijdsbesteding om groeibevorderend te werken binnen de schoolcontext van het secundair onderwijs. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

### 3.1.3 Rol van de school in het hulpverleningstraject

Om groeibevorderend te werken binnen het secundair onderwijs, moet eerst duidelijk gemaakt worden wat het secundair onderwijs nu precies inhoudt. Het secundair onderwijs is de context waarbinnen de jongeren zich dagdagelijks bevinden. De school heeft dus een grote invloed op de ontwikkeling van de jongere. Zoals hiervoor besproken, zijn jongeren in de adolescentie nog volop aan het experimenteren met hun gedrag, hun waarden en normen, ... Jongeren zetten zich dus ook veel vaker en sneller af tegen de waarden en normen op school. De school is eigenlijk een context waarbinnen ze de nodige grenzen aangeleerd krijgen en waar ze kunnen experimenteren met hun vaardigheden en interesses. Doordat de gasten van Pieter Simenon vaak geen grenzen kennen, ontstaan er in de schoolcontext sneller conflicten. De jongere gaat sneller wegvlugten in deze situaties omdat de school een veeleisende context is.

Naast de dienst tijdsbesteding heeft dus ook de school een grote rol in het hulpverleningstraject van de jongere. Als een jongere problemen ervaart op school kan hij steeds terecht bij de leerlingenbegeleider van deze school. Hij is een soort uitlaatklep, maar tegelijkertijd ook een vertrouwensfiguur binnen deze omgeving.

Wanneer leerlingenbegeleiders zich zorgen beginnen te maken over een situatie nemen ze contact op met het CLB. Soms neemt het CLB zelf het initiatief. Een voorbeeld hiervan is wanneer de jongere vaak spijbelgedrag vertoont. Bij elke ongewettigde afwezigheid krijgt



de spijbelaar een code B. Wanneer de jongere 10 halve schooldagen afwezig is, en dus 10 B-codes heeft, moet het CLB worden ingeschakeld. Dit is een beleidsmaatregel die opgelegd wordt aan de scholen. (Klasse voor ouders ism afdeling Ondersteuningsbeleid, 2010)

Daarnaast staat de leerlingenbegeleider in direct contact met de leerkrachten. Hij zal de collega's steunen en adviseren vanuit zijn deskundigheid. Hij staat ook in contact met alle externe diensten die zich buigen om het hulpverleningstraject van de jongere. Hierbij hoort het CLB, maar zeker ook de dienst tijdsbesteding van Pieter Simenon. Wanneer de jongere bijvoorbeeld niet tijdig op school aankomt of spijbelgedrag vertoont, neemt de leerlingenbegeleider contact op met de dienst om dit te melden. Op deze manier wordt er een samenwerking duidelijk. De school heeft dus een belangrijke signaalfunctie binnen het hulpverleningstraject. (Klasse voor ouders ism afdeling Ondersteuningsbeleid, 2010) Andere voorbeeld van een externe partner is het CGG. Een CGG kan bijvoorbeeld infosessies geven rond suïcidepreventie, het gebruik van tabak, alcohol en drugs. De werking is eerder preventief. (Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie en Ziektepreventie, 2016)

Door deze problemen te signaleren, zetten ze een eerste stap in de aanpak van de problemen op school. Leerkrachten en directie stellen zich vaak op als meerdere ten opzichte van de leerlingen. Hierdoor stellen ze de jongere in de positie van de mindere, zonder dat ze rekening houden met de hele context van zijn gedrag. Ze houden vaak geen rekening met de achtergrond van de jongere, zijn context, ... Dit heeft ook weer een samenhang met de maatschappelijke kwetsbaarheid van de jongere. (Vettenburg, 2009) De achtergrond en context van de jongere zijn echter niet altijd duidelijk voor de school. Het is moeilijk om een juiste afstemming te maken. Ze hebben vaak geen volledig beeld van de jongere. Er wordt enkel gekeken naar de schoolcontext. Door de dienst tijdsbesteding te betrekken in het traject, krijgt de school een bredere kijk op de gebeurtenissen. Dit verruimt het zicht. Natuurlijk geeft de dienst enkel informatie door die nuttig is voor de school ('need to know' vs 'nice to know'). (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Vormen van agressie en conflicten, spijbelen, pesten, vernielen van materialen, bedreigen van leerkrachten of medeleerlingen, ... kunnen steeds grotere vormen aannemen. Van leerkrachten en de directie wordt verwacht dat zij hier een gepast antwoord op geven. Zij kunnen kiezen uit een reeks tucht- en ordewijzen naar leerlingenbegeleiding, tot schorsen of de leerling definitief verwijderen van de school. Deze maatregelen lijken echter niet steeds bevredigend te zijn en voor een beperkte groep weinig effect te hebben. Bemiddeling kan bij sommige situaties dus echt wel een nood zijn. Scholen over heel

Vlaanderen geven aan dat ze op zoek zijn naar een andere aanpak. Ze zijn op zoek naar een klimaat waar zorgzaamheid, aanwezigheid, empathie, verantwoordelijkheid en herstel een plaats kunnen krijgen. Dit maakt de weg vrij voor een nieuwe samenwerkingsrelatie met de leerlingen, maar ook met de hulpverlening. De muren tussen beide kampen worden neergehaald en de onderlinge relaties van alle betrokkenen worden versterkt.

Leerlingenbegeleiders organiseren bijvoorbeeld wekelijks gesprekken met enkele jongeren. Hierin gaan ze na hoe de week was, wat er gebeurd is op school en hoe de jongere zich voelt. Deze gesprekken creëren een vertrouwd klimaat. Dit is vaak ook een manier van herstelgericht werken (zie punt 3.2.3.1). Ze bevorderen de relatie tussen de school en de jongere. De jongere weet hierdoor ook dat hij steeds terecht kan bij deze persoon om zijn verhaal te vertellen. (Welwijs, z.d.) De dienst zet tijdens de bemiddelingsgesprekken in op deze aspecten.

De bemiddelaar probeert zowel rekening te houden met de inzet van de jongere als deze van de school. Men gaat samen met de partijen op zoek naar een gezamenlijk belang, zoals het behalen van een diploma van het secundair onderwijs en een eventuele gezamenlijke oplossing. Een voorbeeld hiervan zijn de wekelijkse gesprekken die de leerlingenbegeleider kan organiseren om de jongere zijn verhaal te laten doen. Dit bevordert de relatie en communicatie.

### **3.2 Bemiddeling**

Om de aanpak van de dienst binnen de bemiddelingsgesprekken te bekijken, bespreek ik eerst een algemeen kader van bemiddeling.

Bemiddeling is een methodiek die in verschillende takken van de hulpverlening zichtbaar wordt. Denk maar aan schuldbemiddeling, bemiddeling tussen lokale overheden en burgers, bemiddeling in de justitiële sector of de Integrale Jeugdzorg, ... In deze bachelorproef spits ik mij toe op bemiddeling binnen het secundair onderwijs. Bij bemiddelingsgesprekken binnen de schoolcontext wordt er steeds rekening gehouden met de context van de jongere: ouders, vrienden, eventuele andere belangrijke derden zoals de grootouders, broers of zussen, de school en de hulpverlening. Het is, zoals al aangegeven, een meerwaarde wanneer deze partijen participeren binnen het bemiddelingsgesprek. Daarnaast wordt er gekeken naar de kenmerken die de jongere vertoont binnen de schoolcontext. Deze worden afgetoetst met het gedrag dat hij elders vertoont. Er wordt gekeken naar de wisselwerking tussen de jongere en de schoolcontext, met andere woorden het geheel. Bemiddeling valt als methodiek dus binnen het systematisch denkkader. Een jongere kan zich bijvoorbeeld thuis goed

gedragen doordat hij hier alles mag. Wanneer hij op school botst tegen de grenzen, kan zijn gedrag veranderen.

### 3.2.1 Wat is bemiddeling?

Een algemene begripsdefiniëring van bemiddeling is het volgende: “*Het bij elkaar brengen van mensen die in conflict zijn met elkaar waarbij een onpartijdige derde de communicatie tussen de verschillende partijen bevordert*”, zodat ze zelf een oplossing kunnen vinden voor hun conflict. Die oplossing heeft doorgaans meer effect omdat beide partijen hiervoor gekozen hebben. (Steunpunt Jeugdhulp, z.d.) Meer specifiek binnen de jeugdhulp kan het conflict gaan over een incident waarbij schade werd veroorzaakt, een vastgelopen hulpverleningsrelatie tussen leerkrachten en leerlingen of leerlingen onderling. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014)

### 3.2.2 Historiek

Sinds bemiddeling in Vlaanderen bekend werd in de jaren '90, wordt er onderzoek gedaan, en dan vooral bij minderjarigen. De bevorderende en hinderende factoren ten aanzien van de praktijk van bemiddeling en de randvoorwaarden voor het verderzetten ervan, vormden de focus van de eerste onderzoeken. Uit deze eerste onderzoeken bleek dat de praktijk van bemiddeling een mogelijkheid bood voor slachtoffers om betrokken te worden binnen de bemiddelingsprocedure. (Légat & Smits, 2013) Daarna verschenen er nog verschillende onderzoeken. Bureau Beke voerde een evaluatieonderzoek uit, in opdracht van de Vlaamse gemeenschap. Het proces van, de effectiviteit van, de tevredenheid over en de ervaringen met bemiddeling stonden hier centraal. (Légat & Smits, 2013)

Concreet kan hieruit geleerd worden dat bemiddeling een groei heeft doorgemaakt. De laatste jaren worden de cliënten steeds vaker bij bemiddeling betrokken zodat er een communicatieproces kan ontstaan. De dienst tijdsbesteding probeert de jongere ook steeds te betrekken in het bemiddelingsproces omdat dit een meerwaarde heeft voor het gehele proces. Sinds het decreet rond bemiddeling in 2005 krijgt de methodiek ook een plaats binnen de integrale jeugdhulp. Uit onderzoek naar het vereffeningsfonds van Stassart blijkt een grote tevredenheid van verdachten en slachtoffers met bemiddeling, waarbij scholen het belangrijk vinden dat jongeren zelf werken voor het herstel van de schade. Factoren die de waardering van het proces en vaak ook van de bemiddelaar bij de partijen positief beïnvloeden zijn: de tevredenheid over de informatiewijze (telefonisch, formeel via gesprek, ...), de periode tussen het feit en de start van de bemiddeling, de duur van het bemiddelingsproces en het aantal contacten met de

bemiddelaar tijdens het proces. Meer specifiek binnen de schoolcontext werd onderzoek gevoerd waaruit bleek dat bemiddeling positief gewaardeerd wordt door de respondenten. De tevredenheid blijkt hoog bij de betrokkenen, zowel bij daders, slachtoffers, ouders of andere steunfiguren, als bij het schoolpersoneel. De behaalde resultaten zijn in overeenstemming met gelijkaardig nationaal en internationaal onderzoek. Het onderzoek toonde ook enkele valkuilen, eigen aan bemiddeling binnen de schoolse context. Een voorbeeld hiervan is de neutraliteit van de bemiddelaar. Tijdens de experimenteerfase van een project werd duidelijk dat de begeleiders deze neutraliteit dreigden te verliezen omdat ze al eerder met de dader of het slachtoffer hadden samengewerkt. Dit is binnen de dienst tijdsbesteding ook zo. Het is dus zeker een belangrijk punt om mee te nemen. (Légat & Smits, 2013)

### 3.2.3 Soorten bemiddeling

De bemiddeling kan rechtstreeks of onrechtstreeks verlopen. Met onrechtstreekse bemiddeling wordt bedoeld dat de bemiddelaar, indien nodig, boodschappen kan overbrengen van de ene naar de andere partij. Een voorbeeld hiervan is dat de school naar de hulpverlener belt met een conflictsituatie. De hulpverlener zal de conflictsituatie dan bespreekbaar maken bij de jongere en zijn context. De hulpverlener is eigenlijk ook de vertrouwenspersoon van de jongere. Rechtstreekse bemiddeling is een gezamenlijk gesprek met de verschillende partijen. Het gesprek vindt dan meestal plaats binnen de schoolcontext. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014)

#### 3.2.3.1 *Herstelgericht werken*

Het herstelgericht werken is ook een methodiek die zich situeert binnen de bemiddeling. Het sluit naadloos aan bij de kaders van het contextueel werken, zowel vanuit het systeemdenken als vanuit het intergenerationeel model. Beide zijn sterk doorgedrongen in de jeugdzorg. Men probeert om conflicten van en met jongeren een plaats en betekenis te geven binnen het relationeel netwerk, dus ook binnen de schoolcontext. Het is een werkwijze die een veranderde kijk heeft op het plegen van delicten. De herstelrechtelijke benadering geeft een nieuwe dimensie aan het omgaan met conflicten door de expliciete aandacht voor 'het slachtoffer' en eventuele andere betrokkenen (ouders, leefgroep, begeleiders). (Steunpunt Jeugdhulp, z.d.)

De methodiek focust zich niet in de eerste plaats op het 'leren' van de jongere, maar wel op het gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor de gevolgen: *“Wat zijn de noden en behoeften van de jongere?”*, *“Hoe kunnen we verder met elkaar?”*, *“Hoe kan er iets hersteld worden en wat kan de jongere hiervoor doen?”* (Steunpunt Jeugdhulp, 2016)

Het gaat over een verbindende benadering die streeft naar gezonde relaties. Er wordt dus zowel voor als na een conflict gewerkt aan verbondenheid. Binnen de dienst wordt dit zichtbaar door de nazorg. De dienst volgt de situatie na een bemiddelingsgesprek nog verder op. (Beerten, 2013)

Inmiddels heeft de herstelrechtelijke beweging zich ook uitgebreid naar de pedagogische contexten zoals scholen en jeugdhulpvoorzieningen. Er kwam steeds meer besef dat het effect van louter sanctioneren gering is. Hierdoor besteedt men steeds meer aandacht aan benaderingen waarbij jongeren in hun kracht geplaatst worden, zoals het CANO-concept. Dit zorgt ervoor dat ze zich aangesproken voelen om, ondanks hun maatschappelijke kwetsbaarheid, op een constructieve wijze deel te nemen aan het groeps- en gemeenschapsleven. (Steunpunt Jeugdhulp, z.d.)

Herstelgericht werken is nodig omdat sanctioneren weinig effect bereikt. De school geeft aan een nieuwe werkwijze te willen installeren. Jongeren vinden het soms zelfs niet erg dat ze een paar dagen geschorst worden. Ze mogen dan thuis blijven en kunnen doen wat ze zelf willen. Daarnaast wil de school op een positieve manier kunnen omgaan met het traject van de jongeren. Door stil te staan bij de behoeften en noden van de jongeren en gericht te zijn op de band tussen partijen, ontstaat er meer verbinding waardoor er op een langdurige en duurzame manier gewerkt kan worden. De school blijft bijvoorbeeld meer op de hoogte van wat de jongere binnen zijn hulpverleningstraject meemaakt. (Steunpunt Jeugdhulp, z.d.) De dienst probeert de factoren, die een meerwaarde voor de school kunnen betekenen, bespreekbaar te maken binnen het bemiddelingsgesprek. Hierbij vragen ze wel steeds het mandaat van de jongere zelf. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

#### 3.2.4 Criteria om te spreken over bemiddeling

Bemiddeling is ten eerste relationeel. De bemiddelaar houdt rekening met het relationele aspect van conflictsituaties, waardoor gemakkelijker een samenwerking ontstaat. Bijgevolg is het ook eenvoudiger om een oplossing te vinden. De bemiddelaar helpt de school en de leerling om verschillen in visies en standpunten te leren waarderen en om elkaar te erkennen. (Dubois, 2011)

Ten tweede is bemiddelen meer dan een tussenpersoon zijn. De voornaamste taak van de bemiddelaar is een context aan te bieden waarin een gesprek over het verschil mogelijk wordt. De context is gericht op het gevoel van gelijkwaardigheid en communicatie. Het is belangrijk dat elke partij zijn mening kan verantwoorden, maar

daarnaast ook weet dat er een gevoel van vertrouwen en respect heerst. Door dit gevoel over te brengen, gaan zowel de school als de jongere op een positieve en opbouwende manier met elkaar communiceren. De fysieke aanwezigheid van alle betrokkenen is noodzakelijk. Op die manier kan de bemiddelaar de kracht van de context laten werken in zijn aanwezigheid. Hierdoor is het voor de dienst een meerwaarde als bijvoorbeeld de ouders aanwezig zijn. De bemiddelaar vertrekt dus ook vanuit het contextuele denkkader. Dit wordt vooral afgetoetst binnen de wisselwerking tussen de dienst tijdsbesteding en het contextteam van Pieter Simenon. (Dubois, 2011)

Vervolgens kunnen we van bemiddeling spreken wanneer het gaat over een proces van vallen en opstaan. Ten vierde is bemiddelen meer dan faciliteren. Een facilitator is iemand die methoden heeft om aan te sluiten bij wat er aanwezig is en die van daaruit een proces opbouwt. Een bemiddelaar doet meer dan dat. Hij heeft een fasering in zijn manier van werken die op een systematische wijze de nieuwe mogelijkheden rond een bepaald onderwerp mogelijk maakt. De bemiddelaar maakt bijvoorbeeld gebruik van de fasen van bemiddeling om er op een concrete manier voor te zorgen dat de bemiddeling op een constructieve manier kan verlopen. De bemiddelaar luistert bij een conflict eerst naar het verhaal van beide partijen. Daarna gaat hij dieper in op de verlangens en bedoelingen van deze verhalen. Als een jongere spijbelt, kan hier een oorzaak aan gekoppeld worden. Een oorzaak van het spijbelgedrag kan zijn dat hij bij een bepaald vak niet kan volgen. Wanneer hij hier meer begeleiding bij gevraagd heeft, maar dit niet krijgt, heeft hij het gevoel dat het niets uitmaakt of hij al dan niet gemotiveerd is. Wanneer deze oorzaken en gevoelens naar de oppervlakte gebracht kunnen worden, kan er ook dieper ingegaan worden op dit aspect. (Dubois, 2011)

Verder is bemiddelen iets anders dan adviseren. Een bemiddelaar geeft geen advies of eigen mening. Integendeel, hij zal meestal zelfs geen eigen voorstellen inbrengen en hij houdt zich buiten de inhoud. Zijn voornaamste bijdrage is het mogelijk maken van communicatie en een vermogende relatie. Hij legt dus geen oplossingen op. De oplossing ontstaat doorheen het opbouwen van een proces van samen zoeken. De oplossing komt uiteindelijk van de jongere en de school zelf. Een leerlingenbegeleider kan bijvoorbeeld voorstellen dat de jongere, wanneer hij zich woedend begint te voelen, wegvlucht uit de klas en naar hem komt om erover te praten. Als de jongere dit ook een goed idee vindt, komt men tot een oplossing die werkt omdat beide partijen zich hiervoor inspannen. (Dubois, 2011) Om te kunnen spreken over bemiddeling, dient de bemiddelaar dus rekening te houden met bepaalde principes zodat de bemiddeling als effectief kan worden bevonden.

### 3.2.4.1 *Werkingsprincipes*

Een bemiddelaar, die bemiddelt binnen de schoolcontext, moet rekening houden met bepaalde bemiddelingsprincipes om eerlijk en objectief te kunnen bemiddelen. Deze principes zorgen voor een duidelijke werking en houvast voor zowel de bemiddelaar als de school en de jongere.

#### Vrijwilligheid

De school, de jongere en de context nemen vrijwillig deel aan gesprekken en kunnen zich op elk moment terugtrekken. Het proces is dus niet vrijblijvend. Dit is een cruciaal gegeven in heel het bemiddelingsproces. De bedoeling of intentie waarmee bepaalde zaken worden gezegd of bepaalde acties worden uitgevoerd, kleurt de bemiddeling en beïnvloedt ook de wijze waarop een herstel tot stand komt. Het is de taak van de bemiddelaar om dit proces mee vorm te geven en erover te waken dat de gevoelens, gedachten en meningen van de partijen een centrale plaats kunnen innemen. Wanneer hij vermoedt of merkt dat de vrijwilligheid in het gedrang komt, maakt hij het bespreekbaar en moet hij ruimte laten aan de partijen om de bemiddeling te beëindigen. Wanneer een jongere bijvoorbeeld niet wil deelnemen aan het bemiddelingsgesprek moeten de school en de hulpverlener dit accepteren. Ook wanneer de school geen bemiddeling wilt, moet dit gewaardeerd worden. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014)

#### Meerzijdige partijdigheid

De bemiddelaar is altijd onafhankelijk, maar daarom niet afstandelijk. Hij waakt erover dat eventuele machtsverschillen geëxpliciteerd worden zodat hier bewust mee wordt omgegaan. De school is een instantie met veel macht terwijl dat de jongere, mede door zijn maatschappelijke kwetsbaarheid, als mindere partij wordt gezien. De bemiddelaar probeert hierop in te zetten door beide partijen evenveel aan het woord te laten. Zowel de mening van de school als de jongere zijn in het bemiddelingsgesprek van belang. Hij stelt zich meerzijdig partijdig op en zorgt ervoor dat alle partijen op een zo gelijkwaardig mogelijke manier kunnen participeren aan het gesprek. De partijen zelf kunnen standpunten innemen en hun motivaties hierbij toelichten. De bemiddelaar sluit zich nooit aan bij een van hen.

Er wordt verwacht dat de bemiddelaar professioneel en methodisch neutraal is. Hij brengt dit in praktijk door bijvoorbeeld evenveel tijd en aandacht aan elke partij te besteden, iedereen eenzelfde recht van spreken te geven, ... Dit is in de praktijk moeilijk voor de dienst tijdsbesteding. De hulpverleners zijn direct betrokken bij de jongere, waardoor ze hier ook meer tijd mee doorbrengen. Toch probeert de bemiddelaar steeds

contact op te nemen met de school om deze op de hoogte te houden van de huidige situatie van de jongere. De bemiddelaar is dus nooit ethisch neutraal.

Als mens van vlees en bloed is het normaal dat hij in sommige situaties meer empathie voelt voor de ene dan voor de andere partij. Zolang dit niet meespeelt in zijn benadering van de partijen en in het concrete werk, kan hij de functie van bemiddelaar in de jeugdhulp blijven vervullen. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) Dit laatste aspect is zeker van toepassing binnen de dienst tijdsbesteding. Zij zijn heel betrokken bij het proces van de jongere, maar proberen de meerzijdige partijdigheid toch zo goed mogelijk te waarborgen. Ze communiceren met beide partijen en proberen zich ook steeds in te leven in ieders waarheid. Wanneer een jongere bijvoorbeeld een strafstudie krijgt, zal de bemiddelaar beide partijen contacteren om de standpunten te verduidelijken en een breder zicht te krijgen op de gehele situatie.

### Vertrouwelijkheid

Niets van wat gezegd wordt tijdens de bemiddelingsgesprekken kan meegedeeld worden aan derden zonder de toestemming van de partijen. De bemiddelaar faciliteert het proces en zal zelf tijdens de bemiddeling geen inhoudelijke informatie verspreiden zonder toestemming van de partijen. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) De hulpverlener van de dienst tijdsbesteding moet dus steeds een afweging maken om te weten wat hij al dan niet kan vertellen zoals bij telefonisch contact met de schoolcontext. Wanneer de hulpverlener bijvoorbeeld weet dat de jongere een drugprobleem heeft en vaak bij een vriend verblijft, is het moeilijk om de juiste afweging te maken tussen 'need to know' en 'nice to know' inzake informatie voor de school. Wanneer de school belt dat de jongere problematisch afwezig is, moet de hulpverlener nadenken of deze problemen al dan niet kenbaar gemaakt mogen worden. Hierbij moet ook steeds het mandaat van de jongere gegeven worden. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014)

Er moet een evenwicht bestaan om de vertrouwensrelatie zowel met de school als de jongere te kunnen behouden. Aan de partijen zelf wordt ook gevraagd niets mee te delen aan derden. Of dit ook effectief gebeurt, valt buiten de controle van de bemiddelaar. Het is niet ondenkbaar en zelfs normaal dat mensen die deelnemen aan een bemiddeling hierover praten met vrienden en familieleden. Dit hoeft op zich niet problematisch te zijn. Anders wordt het wanneer vertrouwelijke informatie wordt misbruikt. Dan is er sprake van een schending van de geheimhoudingsplicht. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) Wanneer een jongere bijvoorbeeld vertelt dat hij thuis seksueel misbruikt wordt en daardoor de school niet meer belangrijk vindt, moet de leerlingenbegeleider zich beroepen op de vertrouwensrelatie. Als hij dit tegen elke leerkracht en elk directielid zou



vertellen, is er sprake van schending van de geheimhoudingsplicht. Het probleem is dat werknemers binnen het onderwijs een ambtsplicht hebben. Zij moeten de informatie vanuit hun opdracht doorgeven aan bepaalde personen, zoals de directie. Wanneer zij moeten zwijgen, is dit in het kader van de discretieplicht. Tussen collega's mag er dus wel informatie worden uitgewisseld, maar enkel als deze informatie relevant is. (Put & Ankaert, z.d.)

Binnen een school kunnen leerkrachten ook de positie innemen van een vertrouwensleerkracht. De term 'vertrouwen' legt de nadruk op de leerkracht die in vertrouwensrelatie staat tot de leerlingen en hun geheimen voor zich moet houden. Toch kan ook deze vertrouwensleerkracht of leerlingenbegeleider dit niet garanderen. Ze vallen niet onder de reglementering van artikel 458 van het strafwetboek. In dit artikel wordt weergegeven dat er een gevangenisstraf van acht dagen tot zes maanden of een geldboete van honderd tot vijfhonderd euro kan plaatsvinden bij het overschrijden van het beroepsgeheim. Voorbeelden van beroepen zijn geneesheren, vroedvrouwen, maatschappelijk werker, ... Een leerlingenbegeleider kan zich dus enkel beroepen op de discretieplicht ten opzichte van derden, zoals andere leerlingen. (Put & Ankaert, z.d.)

### Transparantie

De bemiddelaar verduidelijkt bij de start van het bemiddelingsproces zijn rol, zijn mogelijkheden, het doel en de grenzen van de bemiddeling. Zo weten de partijen wat zij mogen verwachten. De dienst legt bij het eerste gesprek bijvoorbeeld uit wat Pieter Simonon is, wat de algemene werking van de dienst is en hoe het traject zal verlopen. Daarna geven ze ook aan op welke manier ze de hulpverlener steeds kunnen contacteren. Dat is een belangrijk uitgangspunt voor de opstart van een constructief communicatieproces.

#### *3.2.4.2 Fasen van de bemiddeling*

##### Pre-bemiddeling

In de fase van pre-bemiddeling legt de hulpverlener het eerste persoonlijke contact met beide partijen. De dienst tijdsbesteding zal bijvoorbeeld bij het begin van een hulpverleningstraject steeds een kennismaking met de jongere organiseren. Hierin wordt uitgelegd wat de dienst precies doet en met welke vragen de jongere hier terecht kan. Daarnaast leggen ze bij het begin van het traject ook contact met de school. Ze leggen dan telefonisch uit wat Pieter Simonon is. Wanneer er zich een probleem voordoet, belt de hulpverlener steeds naar beide partijen. Men probeert hier dan voldoende informatie te verzamelen om na te gaan waar het conflict om gaat. Wanneer

men bijvoorbeeld van school signalen over problematische afwezigheden krijgt, gaat de hulpverlener dit enerzijds aftoetsen bij de leerlingenbegeleider en anderzijds ook bij het gezin en de jongere zelf. In de pre-bemiddelingsfase gaat men ook steeds na of het conflict al dan niet bemiddelbaar is. Bemiddeling is niet mogelijk wanneer een van de partijen (de school of de jongere) niet wil deelnemen aan het bemiddelingsgesprek. Bemiddeling is en blijft, zoals aangegeven, een vrijwillige keuze. (Debraekeleer, z.d.)

### Fase 1: Introductie

Bij het eerste contact gaat de bemiddelaar uitleggen hoe de bemiddeling binnen de dienst tijdsbesteding werkt en wie welke rol op zich neemt. Er wordt antwoord gegeven op vragen. Thema's zoals vertrouwen en afzonderlijke gesprekken worden in deze fase ook zichtbaar gemaakt. Afzonderlijke gesprekken zijn soms nodig wanneer de jongere zich onzeker voelt. Hij durft niet veel zeggen in aanwezigheid van de school. Er wordt dan eerst een afzonderlijk gesprek gevoerd met de jongere om zijn mening en belangen duidelijker te maken.

Het is een soort voorbereiding op het eigenlijke bemiddelingsgesprek. Daarnaast kan de school het ook moeilijk hebben met het praten in aanwezigheid van de jongere. Dan wordt ook met de school eerst een afzonderlijk gesprek geïnstalleerd. Daarna worden beide verhalen in het gezamenlijke gesprek samengebracht. Hierdoor wordt de communicatie weer bevorderd en het creëert een openheid binnen het gesprek. (Demuyne & Van Droogenbroeck, 2003)

### Fase 2: Verhaalvertelling

In deze fase krijgt iedere partij de ruimte om zijn verhaal te vertellen. Eerst vertelt de jongere zijn probleem en zijn beleving. Daarna doet de leerlingenbegeleider dit vanuit zijn bril. Het is belangrijk dat er duidelijkheid en begrip tussen de school en de jongere tot stand komt. Als bemiddelaar gaat men op zoek naar de verschillenpunten en de gelijkenissen in de doelen en verhalen van de partijen. Zowel de jongere als de school geven vanuit hun invalshoek de gevoelens en gedachten bij de problemen weer. Ieder persoon krijgt de kans om zijn verhaal aan de andere partij te duiden en weer te geven. (Demuyne & Van Droogenbroeck, 2003)

### Fase 3: Exploratie

Als bemiddelaar gaan we dieper in op de standpunten om uiteindelijk te komen tot de bedoelingen en verlangens van de partijen. In deze fase probeert men als bemiddelaar begrip te verkrijgen van beide partijen. Dit doet men door de nadruk te leggen op gemeenschappelijkheden. Doordat zowel de jongere als de school meer inzicht krijgt in

de gezamenlijke doelen die ze vooropstellen, bijvoorbeeld het behalen van een diploma, krijgt men van beide partijen meer begrip en erkenning. Hierdoor worden misverstanden ook sneller verhelderd. (Demuyne & Van Droogenbroeck, 2003)

#### Fase 4: Overeenkomst

In de laatste fase gaat men op zoek naar oplossingen. De bedoeling van de hulpverlener is om de partijen in deze fase te ondersteunen zodat ze zelf komen tot een overeenkomst. Daarnaast moet de hulpverlener steeds controleren of een term voor iedere partij hetzelfde wordt opgevat. Wanneer de school en de jongere bijvoorbeeld overeenkomen dat een wekelijks gesprek een goed idee is, zal de bemiddelaar steeds controleren of iedereen hier dezelfde betekenis aan geeft (frequentie, duur, ...) om verdere misverstanden te voorkomen. (Demuyne & Van Droogenbroeck, 2003)

### 3.2.5 Huidige aanpak van bemiddeling

De huidige aanpak van de hulpverleners van de dienst tijdbesteding is momenteel heel verschillend. Elke hulpverlener doet het apart, vanuit zijn eigen aanvoelen. De bedoeling is om uiteindelijk te komen tot handvaten waaraan ze zich kunnen verbinden. Binnen de literatuur is er veel terug te vinden over de aanpak van de bemiddelaar.

Deze worden ingedeeld op basis van houdingsaspecten, communicatie-elementen en kenniselementen. Deze elementen kunnen steeds toegepast worden binnen de bemiddelingssituaties van jongeren en hun schoolcontext. Dit is een aanzet om te komen tot een algemeen kader van bemiddeling binnen de dienst.

#### 3.2.5.1 *Houding*

De bemiddelaar heeft een neutrale positie binnen de bemiddeling. Hij is onafhankelijk. Idealiter is hij zelfs een buitenstaander die geen relatie heeft met andere partijen. Wanneer de bemiddelaar dus een van de partijen kent, neemt hij de bemiddeling niet op, want onpartijdigheid is een van de belangrijkste troeven tijdens een bemiddelingsproces. Dit is voor de dienst tijdsbesteding een moeilijk gegeven omdat ze naast bemiddelaar ook individueel begeleider zijn van de jongere. Ze willen dat de jongere een duurzaam schooltraject bewandelt in functie van de toekomst. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) De bemiddelaar heeft een positieve ingesteldheid en een gezonde nieuwsgierigheid. Hij is flexibel, empathisch, assertief en houdt rekening met de bemiddelingsprincipes. (Katholieke Hogeschool Leuven, 2013) Hij is dus een actief procesbewaker, maar eerder passief in het inhoudelijk gedeelte. De bemiddelaar gaat enkel aan de slag met voorstellen die de partijen zelf nemen. Hij is, zoals gezegd, een neutrale partij die zelf geen standpunt inneemt. Hij is

dus nooit rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken bij de situatie en doet ook geen suggesties. De bemiddelaar kan de partijen eventueel wel informeren over mogelijkheden en gevolgen van bepaalde beslissingen zodat ze meer inzicht krijgen en zodat ze op een evenwichtige manier kunnen oordelen welke oplossing volgens hen het beste is in de actuele situatie. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) Hij is dus ook een informatiebewaker en zorgt ervoor dat zowel de school als de jongere dezelfde bedoeling geven aan de oplossing die men bekomt. (Katholieke Hogeschool Leuven, 2013)

### 3.2.5.2 *Communicatie*

In het gesprek bevordert de bemiddelaar de communicatie tussen de partijen. Een bemiddelaar heeft dus bepaalde basisvaardigheden zoals actief luisteren, doorvragen, samenvatten en parafraseren. (Bedert, Puttaert, & Vosters, 2014) De BAAL-dienst vult dit lijstje aan met erkenning geven. Mensen kunnen pas openstaan voor het verhaal en de beleving van de ander indien ze zelf eerst het gevoel ervaren gehoord te worden in wat zij aanbrenge. (BAAL, 2015)

Naast de basisvaardigheden zijn er nog een aantal communicatieve technieken terug te vinden in de literatuur die men gebruikt bij bemiddeling. Ten eerste is er de hertaling. Om de hertaling van bepaalde standpunten te maken, gaat de bemiddelaar op zoek naar dieperliggende motivaties. Wanneer de leerlingenbegeleider bijvoorbeeld aangeeft dat de jongere een enorme flapuit is, kan de bemiddelaar dit vertalen in een extraverte persoonlijkheid. Hierdoor bekijkt de school dit aspect eens op een andere manier. Als de bemiddelaar de standpunten kan afschrappen van de onderliggende behoeften komt hij ook steeds tot meerzijdige partijdigheid. Dit is dus zeker een belangrijke houding. (Katholieke Hogeschool Leuven, 2013)

Dit proces realiseert men niet altijd in één gesprek. Hier moet een bemiddelaar zich bewust van zijn. Belangrijk is om gevoelens van irritatie, angst, opwinding, ... die voortvloeien uit het gevoel niet erkend te worden, te ontwapenen. Wanneer een jongere bijvoorbeeld al herhaaldelijke keren heeft aangegeven dat hij niet kan volgen in de les, maar zich hierin niet begrepen voelt, worden deze gevoelens van irritatie binnen het gesprek duidelijk gemaakt. (Demuyne & Van Droogenbroeck, 2003) Naarmate de tijd vordert en er meerdere sessies doorlopen zijn, probeert de bemiddelaar de communicatie tussen de partijen steeds meer op gang te brengen en zal hij hen begeleiden in het zoeken naar gemeenschappelijkheden en het bereiken van een akkoord dat voor elke partij aanvaardbaar is. Daarnaast is het verduidelijken en uitklaren van bepaalde vragen en bedenkingen een communicatief aspect. (BAAL, 2015) De buffer-bounce techniek is een

ander communicatief element. De bemiddelaar gaat hier onmiddellijk vragen, die een partij stelt, toetsen omdat ze een antwoord vinden bij de tegenpartij. Een voorbeeld hiervan is: "Ik snap niet waarom die leerkracht geen enkel woord meer tegen mij heeft gezegd sinds ik die strafstudie niet gedaan heb. De bemiddelaar reageert: blijkbaar is dit belangrijk voor jou. Kan de leerkracht hierop een antwoord geven?" (BAAL, 2015)

De bemiddelaars proberen altijd te spreken in het hier-en-nu. Ze benoemen reacties, verwoordingen en bedenkingen op het moment zelf. Hier schuilt echter wel een gevaar omdat men vaak gaat kijken naar het verleden van de jongere dat in verbinding staat met het gebeurde probleem. Wanneer een jongere bijvoorbeeld in het verleden drugs dealde en nu terug betrapt wordt op het gebruik hiervan, kan dit een hier-en-nu reactie zijn. De bemiddelaar moet zich wel bewust zijn van deze reacties en denkt hierover na. Het is een deontologisch gegeven: wat zeg ik en wat zeg ik niet? (BAAL, 2015)

### 3.2.6 Voordelen van bemiddeling

Bemiddeling binnen de schoolcontext zorgt voor een snelle werking. Het is gratis. Uiteindelijk zal het zorgen voor een win-win situatie die de partijen zelf voorstellen. (Katholieke Hogeschool Leuven, 2013) Na een bemiddeling kunnen de partijen nog samen door dezelfde deur om bijvoorbeeld een oudercontact te organiseren. De relatie tussen de partijen blijft in de toekomst dus steeds mogelijk. Het contact tussen de school en de context van de jongere wordt door ondersteuning van de dienst zelfs bevorderd. Dit is een heel groot voordeel omdat de jongeren een groeibevorderende tijdsbesteding nodig hebben. Ze hebben nood aan deze tijdsbesteding om een diploma te kunnen halen en hun toekomst verder te kunnen uitbouwen. (Mediation Ubuntu bemiddeling, z.d.)

De bemiddelingsgesprekken vinden meestal plaats in de schoolcontext. Het is een vertrouwde context met een persoonlijk en vertrouwelijk kader. Zowel de jongere als de school worden hierdoor op hun gemak gesteld. Ze kunnen communiceren en met elkaar omgaan op een constructieve en positieve manier. Het zorgt er ook voor dat de bemiddeling respectvol blijft. (Mediation Ubuntu bemiddeling, z.d.)

Bij bemiddeling is er sprake van een actieve betrokkenheid. De school en de jongere zoeken samen naar een oplossing voor het probleem. Dit zorgt ervoor dat ze zelf meer impact hebben op het resultaat. (Debraekeleer, z.d.) Wanneer de leerlingenbegeleider en de jongere bijvoorbeeld beslissen om wekelijks een gesprek te plannen waarin men samen de week overloopt, zal het ook makkelijker zijn voor beide partijen om deze afspraak na te leven. Het zorgt voor een duurzame oplossing. (Mediation Ubuntu bemiddeling, z.d.)

En als belangrijkste factor: bemiddeling herstelt (meestal) de relatie en communicatie tussen de jongere, eventueel de betrokken context en zijn school. Hierdoor kan de jongere verder werken aan zijn tijdsbesteding en nog steeds denken aan zijn toekomst. (Katholieke Hogeschool Leuven, 2013)

### 3.2.7 Nadelen van bemiddeling

Bemiddeling kan niet op elk conflict binnen het secundair onderwijs worden toegepast. Bijvoorbeeld situaties waarbij de grenzen van de maatschappij overschreden worden, zoals het dealen van drugs. Dit is een gegeven binnen de samenleving dat absoluut strafbaar is. Voor vele scholen is dit dan ook de grens. Hier moeten sancties, zoals een schorsing, worden opgelegd. Een bemiddelingsgesprek is dan niet meer mogelijk. Ook situaties waarin er een grote ongelijkheid is tussen de partijen betrokken bij een conflict, lenen zich niet zo goed voor bemiddeling. Een conflict is dan zo ver geëscaleerd dat voor de partijen het verlies van de ander belangrijker wordt dan de compromis. Dit conflict is voor de dienst tijdsbesteding dan ook niet meer bemiddelbaar. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Toch proberen de hulpverleners steeds te zorgen voor een gepaste afronding. Dit kan bijvoorbeeld een kort gesprek zijn met de school rond hun ervaringen met de dienst of een telefonisch contact met de schoolcontext ter afronding van de samenwerking. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Aan de andere kant van het continuüm waarbij er geen ongelijkheid is tussen de partijen, is er geen bemiddeling van derden nodig. De betrokkenen kunnen het conflict zelf oplossen. Wanneer de jongere bijvoorbeeld 1 dag spijbelt, kan de leerlingenbegeleider hem hier zelf op wijzen. Dit is geen problematisch conflict. (Blad, 2002)

### 3.2.8 Wat betekent bemiddeling voor de dienst tijdsbesteding?

Wanneer er problemen opduiken in de schoolcontext, neemt de dienst tijdsbesteding het initiatief om een gesprek te organiseren tussen de betrokken partijen. Meestal praat de hulpverlener eerst met de leerlingenbegeleider. Daarna wordt er gevraagd om de jongere erbij te betrekken. Dit is een punt waar veel scholen over struikelen. Ze praten makkelijk over de jongere, maar niet in aanwezigheid van de jongere. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

De werkingsprincipes worden in de bemiddeling van de dienst gerespecteerd. Het is voor de hulpverleners echter moeilijk om de neutraliteit en meerzijdige partijdigheid te waarborgen. Dit komt doordat zij individueel begeleider zijn van de jongere. Ze hebben

hier een persoonlijke band mee. Men kan nooit onpartijdig zijn. Het is heel moeilijk om een juiste houding aan te nemen als bemiddelaar als men rechtstreeks betrokken is bij de hulpverlening. Het uiteindelijke doel van het bemiddelingsgesprek is om de partijen (de jongeren, hun context en de scholen) bewust te maken dat ze het over heel wat eens zijn, zodat er energie kan gevonden worden om te werken aan de zaken waar ze het niet over eens zijn. (BAAL, 2015)

Bemiddeling betekent voor de dienst ervoor zorgen dat de jongere een duurzaam schooltraject kan blijven volgen. Het gaat vooral om het welzijn van de jongere zelf. De bemiddeling steunt op een goede samenwerking met de schoolcontext. Bij elke afwezigheid of elk conflict wordt er met de school contact opgenomen. Wanneer de context problemen weergeeft, wordt dit ook telefonisch afgetoetst met de leerlingenbegeleider. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

#### *3.2.8.1 Problemen die de dienst ondervindt*

Voor de dienst tijdsbesteding is het bemiddelingsgesprek een eenmalig gesprek wanneer een probleem escaleert binnen de schoolcontext. Het grootste probleem waarmee de dienst kampt, is dus het feit dat ze geen gebruik maken van een algemeen kader. Ze hebben geen houvast waaruit ze kunnen vertrekken bij bemiddelingsgesprekken. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Ten eerste zijn de hulpverleners nooit 100% neutraal. Hulpverleners zijn ook individueel begeleider van de jongere waardoor het moeilijk is om objectief te blijven binnen gesprekken. Meerzijdig partijdig zijn wordt dan ook moeilijk. Ze geven zelf aan dat dit een groot obstakel is binnen de gesprekken en dat hier zeker verandering in zal moeten komen. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Daarnaast bemiddelen ze veel op een indirecte manier. Ze hebben heel vaak telefonisch contact met de scholen. Jongeren vinden het moeilijk om een juiste bewoording te vinden. Daarom gaan de hulpverleners vaak eerst naar de jongere toe of nemen ze telefonisch contact op met hem om het gesprek voor te bereiden. Hierdoor komt de neutraliteit en meerzijdige partijdigheid nog meer in gedrang. Door de neutraliteit te vergroten wordt de transparantie en meerzijdige partijdigheid van de bemiddelbaar zichtbaarder en objectiever. Volgens de hulpverleners is dit een nood waar dringend aan gewerkt moet worden. De hulpverleners willen natuurlijk een goede en groeibevorderende tijdsbesteding voor de gasten waardoor ze sneller geneigd zijn hierop in te zetten. Ze willen het niet opgeven.

De hulpverleners krijgen meestal ook enkel telefoon van de leerlingenbegeleider wanneer er grotere problemen zijn. Kleine problemen, zoals eenmaal spijbelen, probeert de school zelf op te lossen. Er is geen vast gefaseerd model en hier botsen ze vaak tegen. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Ten derde kan een school soms ook volledig fout zitten, zoals bijvoorbeeld een jongere direct naar het deeltijds onderwijs doorverwijzen zonder de andere mogelijkheden te bekijken. Hier kan men als bemiddelaar niet direct op inspelen omdat men hier als hulpverlener wel nog altijd mee verder moet. De hulpverlener bemiddelt, maar kan nooit volledig de waarheid of objectiviteit doordrijven omdat dit de samenwerkingsrelatie in gedrang brengt. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

Ten slotte geeft de dienst ook aan dat ze er zichzelf ooit op betrappen dat de bemiddelingsgesprekken vaak plaatsvinden zonder de ouders. De ouders zijn een grote meerwaarde bij deze gesprekken, maar worden wel ooit uit het oog verloren. Alles is soms sneller geregeld zonder de ouders erbij. Zij moeten vaak werken, waardoor het een moeilijke opgave is om met alle partijen rond de tafel te zitten. Jongeren stellen zelf ook vaak de vraag om het gesprek door de dienst tijdsbesteding te laten opvolgen om de ouders te ontlasten. Toch streeft de dienst elke keer naar de aanwezigheid van alle actoren. (Jongerenwerking Pieter Simenon, 2016)

## **Besluit**

Bemiddelingsgesprekken zijn voor de dienst tijdsbesteding een belangrijk gegeven. Ze bemiddelen echter vanuit hun eigen aanvoelen en niet vanuit een algemeen theoretisch kader. Vanuit de literatuur zijn er veel handvaten die de dienst zou kunnen gebruiken om een algemeen kader te vormen. Hierdoor kunnen ze inspelen op de huidige problemen die ze momenteel ondervinden. Met mijn praktijkgedeelte wil ik nog dieper ingaan op de bijdrage van de bemiddelingspositie van de dienst tijdsbesteding binnen het secundair onderwijs om zo de literatuur te kunnen koppelen aan de uiteindelijke praktijk.



## **4 Praktijkgedeelte**

### **Inleiding**

Het praktijkgedeelte richt zich op bemiddeling binnen het secundair onderwijs, meer specifiek bemiddeling door de dienst tijdsbesteding. Het onderzoek gaat op zoek naar de meerwaarde van de dienst binnen de hulpverlening. Hierdoor worden er handvaten gecreëerd als aanzet tot een algemeen bemiddelingskader. De hulpverleners kunnen hun eigen aanvoelen koppelen aan dit kader. Zo kan de werking van de dienst tijdsbesteding in de toekomst specifiek en transparanter worden. De onderzoeksvraag luidt als volgt: “Wat is de bijdrage van bemiddeling, door de dienst tijdsbesteding, binnen het secundair onderwijs?”

### **4.1 Onderzoeksmethode**

Binnen het onderzoek wordt er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek laat immers toe een complexe sociale werkelijkheid te beschrijven en in kaart te brengen. (Baarda, 2014) Daarnaast wordt door kwalitatief onderzoek meer duidelijkheid aangebracht in de gehele samenwerkingsverbanden tussen de dienst tijdsbesteding en de secundaire scholen. De huidige bemiddelingsaanpak van de hulpverleners wordt hierdoor ook duidelijk.

Het onderzoek gebeurt bij een kleine groep respondenten via een doelgerichte, selecte en beperkte steekproef. Concreet betekent dit dat er 6 leerlingenbegeleiders werden geïnterviewd (3 voltijds secundaire scholen, 3 deeltijds secundaire scholen), die binnen het secundair onderwijs met gasten van Pieter Simenon in contact komen.

Bij de onderzoeksvraag “Wat is de bijdrage van bemiddeling, door de dienst tijdsbesteding, binnen het secundair onderwijs?” kies ik voor de methode van diepte-interviews. Dit meetinstrument creëert een sfeer van openheid en werkt meer vertrouwen in de hand. Hierdoor ontstaat ecologische validiteit, waardoor de onderzoeker dichter bij de werkelijkheid blijft. (Baarda, 2014) Dit zorgt ervoor dat de leerlingenbegeleiders eerlijk en oprecht kunnen zijn over hun ervaringen met de hulpverleners van de dienst tijdsbesteding.

Er moet rekening gehouden worden met de reproduceerbaarheidseis, dit wil zeggen dat iemand anders in staat moet zijn om het onderzoek opnieuw uit te voeren.

Het moet dus duidelijk zijn hoe er aan de respondenten gekomen wordt en welke onderzoeksinstrumenten gebruikt worden. Voor kwalitatief onderzoek is dit niet eenvoudig.

Er wordt gewerkt met semigestructureerde interviews aan de hand van een interviewschema. Hierdoor verloopt het interview niet bij elke respondent hetzelfde. Toch blijft het belangrijk dat de conclusies en de werkwijze transparant zijn. Dit wordt de verifieerbaarheidseis genoemd. Beide factoren zorgden ook voor de nodige betrouwbaarheid van het onderzoek. (Baarda, 2014)

Binnen het kwalitatief onderzoek bij de eenheden worden er verschillende kenmerken gemeten (zie onderstaande tabel).

<b>Kenmerk</b>	<b>Dimensies</b>	<b>Subdimensies</b>	<b>Indicatoren</b>
Conflicten	Tussen leerkrachten en leerlingen, tussen leerlingen en leerlingen	Verbaal, fysiek, non-verbaal, psychisch	Verminderde motivatie, spijbelgedrag, eigendom vernielen, druggebruik, ...
Bemiddelende positie		Direct of indirect	
Secundair onderwijs	Deeltijds onderwijs, voltijds onderwijs	ASO, TSO, BSO, BUSO	

## **4.2 Dataverzameling**

Voor het verwerven van de populatie wordt er gebruik gemaakt van de opnamefiches van de jongeren. Hierin staan de gegevens van de jongeren zoals zijn woonplaats, huidige school, ... Ik zocht naar de verschillende scholen waarmee de dienst tijdsbesteding al mee heeft samengewerkt. Deze lijst werd verfijnd. De dubbele namen werden eruit gehaald en oude benamingen van de scholen werden aangepast aan de nieuwe benamingen. Deze lijst vormt de uiteindelijke populatie (zie bijlage 1). In de populatie staan zowel Limburgse scholen als scholen uit de Antwerpse Kempen. Dit zijn beide werkingsgebieden voor Jongerenwerking Pieter Simonon. De organisatie is gelegen in Lommel en grenst dus aan bepaalde Antwerpse gemeenten, zoals Mol.

Na het beëindigen van deze lijst, zocht ik naar specifieke informatie en websites van deze scholen. Hierdoor werd er meer informatie over de scholen verkregen, zoals de werking en de contactgegevens van de school. Bij het maken van de steekproef werd rekening gehouden met het onderscheid tussen voltijds en deeltijds onderwijs. Zo konden eventuele verschillen of gelijkenissen tussen scholen sneller duidelijk worden.

Daarom werd er binnen de steekproef gekozen voor een ongeveer gelijke verdeling tussen voltijds en deeltijds onderwijs, nl. 5 voltijdse scholen en 6 deeltijdse scholen. Het aandeel van de deeltijdse scholen is groter omdat de gasten van Pieter Simenon ook meer in het deeltijds secundair onderwijs terechtkomen. Aangezien elke leerlingenbegeleider vanuit zijn eigen perspectief kijkt, kan er een breder beeld verkregen worden van hoe de scholen de bemiddelingsmethodiek ervaren. Het doel is om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen over de eventuele meerwaarde van de bemiddelingspositie. De scholen waarvan de hulpverleners van de dienst tijdsbesteding vertelden dat ze hier al vaak mee in contact kwamen, zijn ook opgenomen in de steekproef. De twee belangrijkste criteria voor de trekking van de respondenten waren het onderscheid tussen het voltijds en deeltijds secundair onderwijs en de samenwerking met de dienst tijdsbesteding. Hierdoor bekwam ik de nodige respondenten. Uiteindelijk werd uit de beoogde populatie een steekproef bekomen (zie bijlage 1).

Om de onderzoeksvraag op een correcte manier te exploreren en de vragen gericht te kunnen stellen, wordt er gebruik gemaakt van een topiclijst (zie bijlage 2). Deze is gebaseerd op relevante onderwerpen en onderzoeksvragen die gekoppeld zijn aan voorgaande literatuurstudie. Uiteindelijk kwam ik tot vragen die gekoppeld werden aan elke topic van de topiclijst. Elk onderwerp is nog eens onderverdeeld in subonderdelen. Zo is het vragenprotocol tot stand gekomen.

De diepte-interviews zijn semigestructureerde interviews. Er zijn enkele standaardvragen, maar het vervolg wordt deels bepaald door de antwoorden van de respondent. Belangrijk is het doorvragen om een concreet beeld te krijgen over de huidige aanpak van de hulpverleners. Het doel is dus vooral een gedetailleerde dataverzameling. Aan het begin van het interviewschema (zie bijlage 3) is er een vaste openingsvraag, nl. "Vangt [de school] signalen op van problemen bij jongeren (zoals spijbelgedrag, opstandigheid, drugs, ...?)" Vanaf deze vraag wordt er verder geëxploreerd en geïnformeerd door het gebruik van gepaste gesprekstechnieken. Elk onderwerp wordt ingeleid door een brede openingsvraag. Deze openingsvraag stelt de respondent in staat om zelf thema's aan te reiken. Als onderzoeker gaat men hier al dan niet inspelen op de thema's, afhankelijk van de relevantie ervan voor het onderzoek. Het is belangrijk dat er zich doorheen het interview een spontaan gesprek kan ontwikkelen zonder volledig af te wijken van het interviewschema.

De interviews werden afgenomen bij de 3 voltijdse en 3 deeltijdse scholen tussen 25 maart 2016 en 21 april 2016. Twee andere scholen wilden niet deelnemen wegens tijdsgebrek. De overige drie scholen heb ik niet kunnen bevragen wegens de drukke combinatie met mijn stage. Vooraf werd er voorzien dat de interviews 45 minuten gingen duren. In realiteit

duurde het kortste gesprek 27 minuten en het langste gesprek 45 minuten. De gesprekken werden, na mondelinge toestemming van de respondenten, digitaal opgenomen. Voor de verduidelijking van de resultaten werden citaten van de leerlingenbegeleiders gebruikt. Hier werd goedkeuring voor gevraagd.

Na het eigenlijke interview werden de gegevens geanalyseerd en volledig uitgetypt. Via deze interviews verkreeg ik datamateriaal, namelijk gespreksverslagen.

## **4.3 Resultaten**

### **4.3.1 Inleiding**

Na het afnemen van de interviews werden de gespreksverslagen geanalyseerd op hun inhoud en hun structuur. Dit werd gekoppeld aan de literatuurstudie.

Een lijst met labels werd opgesteld. Voorbeelden van dergelijke labels, zijn ‘Problemen op school’ of ‘Samenwerking dienst tijdsbesteding’. Deze labels werden gekoppeld aan het uitgetypte interview van elke school. Om de structuur te bewaren, kreeg elke leerlingenbegeleider een nummer. Daarna werden de passende passages en citaten hieraan gelinkt. Door deze factoren spitsten de resultaten zich toe op de informatie die belangrijk was inzake de onderzoeksvraag. Door deze elementen ontstond er een analysetabel gebaseerd op de bestaande topiclijst.

Op basis van deze analyse ontstonden onderstaande resultaten. Bij het analyseren van de resultaten werd er ook gekeken naar het verschil tussen de antwoorden van het voltijds en deeltijds secundair onderwijs.

### **4.3.2 Bespreking resultaten**

#### *4.3.2.1 Problemen op school*

##### Signaleren van problemen

Zowel het voltijds als deeltijds secundair onderwijs komen in aanraking met verschillende moeilijkheden met hun leerlingen. Voorbeelden die door de leerlingenbegeleiders gegeven worden, zijn: agressie, spijbelgedrag, schoolmoeheid, problemen thuis, drugproblemen, problemen met vrienden, ...

*“Ja, spijbelen is wel een probleem ook vermoedens van druggebruik en wat we ook wel dikwijls merken is een gebrek aan motivatie of toekomstperspectief. Bij een aantal jongeren*

*zijn er soms ook wel problemen rond zelfbeheersing. Ze kunnen moeilijk omgaan met negatieve boodschappen of conflicten daar gaan ze dan eigenlijk fel op reageren.” (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)*

Jongeren van Pieter Simenon botsen vaak op de autoritaire stijl van de leerkrachten. Meningsverschillen met leerkrachten zijn ook een aanleiding tot moeilijkheden of conflicten op school.

*“En de conflicten met de leerkracht. Ja iedere leerkracht heeft een beetje zijn stijl en er zijn natuurlijke bepaalde stijlen van leerkrachten waar een aantal leerlingen problemen mee hebben. Het is vooral de meer autoritaire en strenge stijl waar een aantal jongens niet goed tegen kunnen.” (Ludo Rutten, Sint Paulus Mol)*

*“Er zijn verschillende redenen voor een conflict, maar ik denk dat het dikwijls te maken heeft met het feit dat de leerling het anders ziet dan de leerkracht. Dat kan dan over verschillende onderwerpen gaan, maar het is meestal een meningsverschil. Ze hebben het idee dat het anders is en ze drijven hun zin dan door.” (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)*

In het algemeen worden er veel signalen van problemen en moeilijkheden bij de leerlingen opgevangen. Binnen het voltijds secundair onderwijs zijn het vooral de leerkrachten die deze problemen signaleren. In het deeltijds secundair onderwijs daarentegen zijn het vooral de werkgevers die van belang zijn. De signalen worden in eerste instantie geregistreerd door de leerlingenadministratie. Zij detecteren problemen. Deze signalen worden doorgegeven aan de leerlingenbegeleiding. Zij gaan hier dan op reageren. Bij problemen kan een school gesteund worden door het CLB. Andere initiatieven waarmee scholen samenwerken, zijn: Arktos, Jongerenadviescentrum (JAC), Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ), Openbaar Centrum Voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) en het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ).

#### Aanpak van problemen door de school

*“Wij volgen de jongere heel kort op. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van het leerlingvolgsysteem. Er zijn ook leerkrachtbegeleiders die eigenlijk heel kort bij de jongeren staan. Daarnaast is het secretariaat van belang. Zij volgen heel goed de aanwezigheden en het te laat komen op. Dat is een beetje de eerstelijnsdetectie. Er is dus een betrokkenheid van verschillende mensen.” (Ludo Rutten, Sint Paulus Mol)*

De scholen zijn actief bezig met problemen en conflicten op school. Er is, zowel in het voltijds als deeltijds secundair onderwijs, een nauwe betrokkenheid tot de leerlingen.

Hiermee wordt bedoeld dat de leerlingen goed worden opgevolgd. Zowel de administratie als de leerlingenbegeleiders zijn hierbij betrokken. Daardoor kunnen moeilijkheden sneller worden gesignaleerd en gedetecteerd.

Conflicten en problemen bestaan zowel tussen leerkracht en leerling als tussen de leerlingen onderling. Beide bestaan in elke bevraagde school, maar geen van beide is duidelijk meer aanwezig dan de andere.

*“Het gaat van gesprekken tot sanctioneren en alles wat daar tussenin ligt. Nu, sanctioneren is nooit het enigste want dat werkt op zich niet altijd. Soms moet dat. Voor duidelijke dingen zijn er ook duidelijke afspraken en die passen we ook toe. Voor andere zaken helpt een gesprek veel meer of een herstelgesprek als er een conflict is geweest.” (Leen Verslegers, Provil Lommel)*

*“Bij conflicten gaan wij een gesprek aan met de jongere en de werkgever. Na het gesprek gaan wij een verzoeningsperiode organiseren om te kijken of het conflict nog opgelost kan geraken.” (An Huls, Syntra Hasselt)*

*“Onze deur moet altijd openstaan als leerlingenbegeleiding. Leerlingen moeten hier altijd kunnen binnenspringen wanneer ze dat willen. Wanneer wij bijvoorbeeld het gevoel hebben dat een leerkracht gelijk heeft in het conflict is dat voor ons heel moeilijk om te zeggen omdat er een vertrouwensband is met de leerling. Het is daarom dat we dat meestal aan de directeur over laten. We zullen dan wel advies geven aan de directie, maar we zullen dat niet direct verwoorden om die leerling niet tegen zijn schenen te stampen. Wij gaan dus niet direct sanctioneren. Dat gebeurt eerder indirect.” (Ludo Rutten, Sint-Paulus Mol)*

Scholen proberen de jongeren ervan bewust te maken dat men actief bezig is met het welbevinden en functioneren van de leerlingen. Sommige leerlingenbegeleiders maken hierbij gebruik van een sanctionerende en herstelgerichte, verzoenende aanpak. Andere leerlingenbegeleiders daarentegen gaan zelf niet sanctioneren. Ze laten het dan over aan de directie om de vertrouwensband met de leerling te blijven garanderen.

#### 4.3.2.2 Samenwerking dienst tijdsbesteding

Over de samenwerking met de dienst tijdsbesteding van Pieter Simenon is elke school enorm positief. De grote betrokkenheid van de hulpverleners is een sterk punt. De dienst biedt ook voldoende nazorg. Deze wordt immers ingebouwd in de opvolging van het hulpverleningstraject binnen de schoolcontext.

Het contact tussen de school en de dienst tijdsbesteding verloopt meestal telefonisch of via mail. Dit is volgens hen concreet en voldoende. Wanneer er zich meer problemen voordoen, zal er ook meer telefonisch contact of mailverkeer zijn.

*“Ik voel wel wanneer er veel contact nodig is dat ik ze consequenter hoor of dat er al eens meer een mailtje wordt gestuurd. Als we dat dan terug opgelost hebben, mag de jongere ook wat meer losgelaten worden. Ik vind dat ook goed want op een keer gaan we die jongere terug zijn verantwoordelijkheden moeten geven. Naar mijn gevoel is dat goed.” (An Huls, Syntra Hasselt)*

Als er zich geen moeilijkheden voordoen, is er volgens de leerlingenbegeleiders ook niet veel contact nodig. De leerlingenbegeleiders weten immers dat, wanneer er vragen of problemen zijn, de dienst tijdsbesteding steeds bereikbaar is. Dit blijkt uit volgend citaat.

*“Het contact is afhankelijk van hoeveel leerlingen wij in begeleiding hebben en hoe het met die leerling gaat. Ik denk dat we al leerlingen hebben gehad waar ik wekelijks contact had met Pieter Simenon, maar er zijn ook leerlingen waarbij er om de zoveel weken eens gekeken wordt hoe het ermee gaat. Als er problemen ontstaan, kan ik de dienst steeds contacteren. Voor mij is het contact dus zeker voldoende.” (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)*

Problemen zoals problematische afwezigheden, veel onvoldoendes of het betrappen op druggebruik, kunnen snel escaleren. Wanneer scholen contact opnemen met de dienst tijdsbesteding om hen te verwittigen dat de leerling niet goed bezig is, zal de dienst de stap zetten tot een bemiddelingsgesprek. De hulpverleners formuleren dit als een gesprek op school. Bemiddeling wordt hierbij niet benoemd.

Het gesprek is er om de jongere terug te wijzen op het belang van het doorlopen van zijn schooltraject. Wanneer een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, is er face-to-face contact. Toch blijkt dit niet voldoende. Zo was er de volgende opmerking:

*“Ik mis het rechtstreeks contact wel met de mensen van Pieter Simenon. Ik merk dat er snel telefonisch contact gezocht wordt wanneer er problemen zijn op school, terwijl er ook veel goede momenten zijn. De jongere mag hierbij ook gecompimenteerd worden, vind ik. Dit geeft hem weer motivatie om vol te houden. Ik vind dat ze ook eens mogen langskomen wanneer hij bijvoorbeeld een goed rapport heeft. De positieve punten mogen eens extra in de verf gezet worden.” (Bart Snyers, TIO BUSO Overpelt)*

Hieruit blijkt dat een aantal voltijdse scholen het face-to-face contact bij bepaalde momenten missen, bijvoorbeeld bij positieve momenten zoals een goed rapport. De goede en sterke punten van de leerlingen mogen extra aandacht krijgen. Dit geeft de jongere extra vertrouwen en motivatie.

Een resultaat, dat wordt ook duidelijk in de literatuur beschreven, is dat scholen het vaak moeilijk hebben met de aanwezigheid en betrokkenheid van de jongere in gesprekken. Terwijl dit in het deeltijds secundair onderwijs niet echt als moeilijkheid wordt beschouwd, is dit wel duidelijk aanwezig in het voltijds secundair onderwijs. In het voltijds secundair onderwijs vindt men dat er altijd op een andere manier gepraat wordt als de jongere bij de gesprekken aanwezig is. Ze vinden het belangrijk dat de jongere op de hoogte wordt gehouden, maar hij moet er volgens hen niet steeds bijzijn.

*“Ik vind dat je sommige dingen beter ten gronde kunt bespreken als de jongere er niet bijzit, waarmee ik niet zeg dat hij niet op de hoogte mag zijn van wat er besproken wordt. De manier waarop je dingen bespreekt is anders als de leerling erbij zit. De leerling moet er overal bijzitten. Dat is volgens mij een nieuwe tendens.” (Leen Verslegers, Provil Lommel)*

Voor het deeltijds onderwijs is dit eerder een gewoonte. Dit verschil kan te wijten zijn aan het feit dat men binnen het deeltijds secundair onderwijs zelf gesprekken voert met de werkgever en de jongere. In deze gesprekken zijn beide partijen steeds aanwezig. De dienst tijdsbesteding kan hier ook bij betrokken worden.

*“Ik vind niet dat er een verschil is als de jongere aanwezig is of afwezig. Op beide momenten zeg ik gewoon hetzelfde. Ik probeer op voorhand tegen de jongere te vertellen wat ik ga zeggen in gesprekken met Pieter Simonon of de werkgever. Ik vind de aanwezigheid van de jongere dus zeker geen probleem. De reactie van de jongere is net een meerwaarde. Het zorgt ervoor dat we zijn gevoel direct kunnen opvangen en hierop kunnen inspelen.” (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)*

Deze visie, de aanwezigheid van de jongere en zijn context, is voor de dienst tijdsbesteding een meerwaarde waar ook tijdens de gesprekken steeds op wordt ingezet. Bij elk gesprek dat plaatsvindt op school, maakt de hulpverlener van de dienst eerst tijd voor de mening van de school. Daarna wordt er gevraagd om de jongere te betrekken om met hem te bespreken wat er gezegd is. Het is dus een visie waar de dienst tijdsbesteding bij een gesprek op inzet.



#### 4.3.2.3 Bemiddeling

In het algemeen vinden de scholen het moeilijk om bemiddeling te koppelen aan de dienst tijdsbesteding. Wanneer ik een voorbeeld geef, wordt het voor de meesten al iets duidelijker. Toch bestaat er bij sommigen nog twijfel. Bemiddeling is een groot woord.

*“Ik weet ook niet of je het eigenlijk echt bemiddelen kan noemen wat zij doen. Wat is bemiddelen, wat houdt dat in en wat vinden zij bemiddelen? Wij noemen dat eerder een verzoeningsperiode. We gaan dan een gesprek aan met de jongere om te kijken wat er nog kan gebeuren. Ze krijgen dan een periode om het uit te testen, als ze dat zelf willen en anders stopt het.” (An Huls, Syntra Hasselt)*

*“Bemiddeling... Ja, ik vind de hulpverlening van de dienst veel meer dan alleen bemiddeling. Ik zou het anders benoemen dan bemiddeling. Voor mij is het veel belangrijker te weten dat ze mij zullen ondersteunen bij moeilijkheden op school. Ik weet dat ik met al mijn vragen bij hen terecht kan. Het samen zoeken naar oplossingen of gesprekken voeren met de jongere zijn eerder onderdeel van die begeleiding. Ik zou dat dus niet echt bemiddeling noemen.” (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)*

Het is een tegenstelling die vaak wordt aangeduid. De begeleiding, van de dienst tijdsbesteding, wordt in de meeste gevallen niet ervaren als bemiddeling. De gesprekken zijn vooral onderdeel van het grotere geheel van de geboden hulpverlening. Men vraagt zich af of er geen andere benaming nodig is die meer duidelijkheid brengt.

#### Belangrijke punten als bemiddelaar

Wanneer de algemene vraag gesteld wordt naar wat belangrijk is voor een bemiddelaar binnen de onderwijscontext, worden er verschillende antwoorden gegeven. Ondanks het feit dat vele scholen eerst aangeven dat ze niet begrijpen wat de link is tussen de dienst tijdsbesteding en bemiddeling, worden er toch verschillende kenmerken gegeven. De vraag wordt grotendeels los gezien van de dienst en eerder algemeen beantwoord. Toch worden sommige punten vanuit de ervaring met de dienst beschreven. Dit zijn dan eerder algemene ervaringen die niet specifiek gericht zijn op de bemiddeling.

Ten eerste vinden de leerlingenbegeleiders eerlijkheid, empathie en erkenning belangrijke attitudes. Het succes van een bemiddeling zit volgens hen in de voorbereiding. Het is van belang dat alle partijen akkoord gaan met het gesprek. Dit zorgt voor effectiviteit. Zowel de school als de ouders en de jongere moeten op de hoogte zijn van de aanleiding en het doel van het gesprek. Wanneer de bemiddelaar zich hierop focust, krijgt hij ook meer zicht op

de verschillende aspecten van de partijen. Deze kunnen dan binnen het gesprek bij elkaar worden gebracht. Zo kan de bemiddeling ook worden afgestemd op de verwachtingen van de school. Ten tweede moet een bemiddelaar snel en efficiënt kunnen werken. Het is belangrijk om in gesprekken met de school en de jongere “to the point” te werken. Ten slotte wordt er aangegeven dat men zich moet focussen op hetgeen wel nog goed loopt. Voor de jongeren van Pieter Simenon is het goed om te laten zien dat ze nog heel veel dingen wel goed doen. Als men van daaruit vertrekt voor het verdere hulpverleningsproces, kan men met een positieve aanpak verdergaan.

*“Ja wat ook een belangrijke gave is, denk ik, u kunnen focussen op de dingen die goed lopen. Je hebt snel de neiging om u te focussen op de dingen die fout lopen, maar zeker met jongeren in de problemen is het belangrijk om die jongens te laten zien dat ze heel veel dingen ook goed kunnen.” (Ludo Rutten, Sint-Paulus Mol)*

Zoals hiervoor aangegeven is dit iets wat vele leerlingenbegeleiders missen. De positieve dingen die de jongeren doen, mogen meer worden benadrukt.

### Werkingsprincipes

De begeleiders van de dienst tijdsbesteding twifelen sterk aan hun neutraliteit binnen de bemiddelingspositie. Wanneer ik vraag naar de meningen en ervaringen van de leerlingenbegeleiders is er een eenduidig antwoord te merken. Neutraliteit wilt niet altijd zeggen dat alles positief moet zijn. Er moet wel objectief gehandeld worden door de hulpverleners. Het is een heel mooie theorie, maar in de praktijk is deze bijna onmogelijk in deze context en samenwerking met de jongeren. Niet 100% neutraal zijn is, volgens de leerlingenbegeleiders, in deze context juist een pluspunt.

*“Ik vind het een meerwaarde als je weet over wie je aan het praten bent. Neutraal zijn vind ik op zich niet zo belangrijk. Ik vind dat ze wel moeten opkomen voor de jongere want dat is uiteindelijk de bedoeling van de begeleiding. Als de jongere fout zit, moet hij hier natuurlijk wel op gewezen worden. Ik vind het gewoon belangrijk dat de begeleiders het opnemen voor de jongere omdat het vaak zo is dat niemand anders dat doet. Ik vind het zinvoller dat er iemand bij is die betrokken is bij het geheel dan iemand die van niets weet. Dan kan je samen beginnen zoeken naar wat het beste is voor de jongere. Dat is iets wat de samenwerking tussen Pieter Simenon en de school zo aangenaam maakt.” (Kristien Houben, CDO Sint-Lodewijk Genk)*

Doordat de hulpverleners ook de individuele begeleider van de jongere zijn, kennen ze hem heel goed. Ze hebben een bepaalde vertrouwensband met hem. Dit zorgt ervoor dat ze

informatie kunnen uitwisselen met de school. Een voorbeeld hiervan is het informeren over een geloofsovertuiging die veel impact heeft op het functioneren van de leerling. Dit zou dan een aanspreekpunt kunnen zijn om de communicatie met de leerlingenbegeleider te bevorderen. De hulpverleners van de dienst tijdsbesteding willen, net zoals de leerlingenbegeleiders, het beste voor de jongere en dit komt hierdoor ook tot uiting. Het wordt dus veel meer gezien als een voordeel dan een nadeel. Het opkomen voor de jongere is een mooi gegeven. Deze ondersteuning hebben de gasten van Pieter Simenon ook nodig, aangezien ze vaak geen begeleiding of steun krijgen van de ouders of andere steunfiguren in de context.

*“Ik heb daar geen moeite mee dat zij opkomen voor de jongeren. Dat is hun taak. Wie zou het anders nog doen als de ouders het niet doen?” (Leen Verslegers, Provil Lommel)*

Betrokkenheid is volgens de scholen een goede competentie van de hulpverleners. Ze vinden het zelf immers ook belangrijk om voldoende betrokken te zijn bij de jongere en zijn welbevinden. Zowel de school als de dienst tijdsbesteding zijn belangrijke sleutelfiguren voor de jongere en zijn ontwikkeling.

#### Aandachtspunten

Het grootste aandachtspunt is de onbekendheid van de dienst tijdsbesteding. De meeste leerlingenbegeleiders geven aan dat ze niet precies weten wat de dienst tijdsbesteding inhoudt: Wat doen ze precies? Hoe werken ze met de jongeren? Op welke manier kan een school beroep doen op de dienst? Ze stellen de vraag om aan het begeleidingsteam van de school te komen uitleggen op welke manier de dienst precies werkt en wat de hulpverleningsmogelijkheden voor scholen allemaal zijn. Aangezien de meeste scholen al een langere tijd met de dienst samenwerken, is dit een opvallende contradictie. Vele scholen werken samen met de dienst tijdsbesteding rond een bepaalde jongere, maar wanneer de vraag naar de specifieke werking en bemiddeling wordt gesteld, is dit voor hen onduidelijk. Eens de hulpverleners van de dienst een kennismaking georganiseerd hebben, verloopt de samenwerking op een vlotte en goede manier. Dit gebeurt echter te weinig.

*“Het is misschien wel een goed idee dat ze zichzelf eens volledig komen voorstellen. Wij werken vaak samen, maar meestal in functie van de jongere. Het contact gebeurt dan ook enkel over het functioneren van deze jongere. Wij weten wel wat Pieter Simenon is, maar hun werking en de verschillende diensten zijn ons niet echt duidelijk.” (Luut Nolens, Spectrumcollege Beringen bovenbouw VTI)*

De dienst tijdsbesteding wordt niet als aparte werking bekeken, maar ze wordt geplaatst binnen de algemene werking van Pieter Simenon. De hulpverleners zouden de dienst tijdsbesteding dus als eigen dienst meer mogen accentueren.

De jongens krijgen vaak een etiquette of label opgeplakt waardoor ze al met een achterstand of negatieve blik beginnen. Het label beschadigt dus de neutraliteit en objectiviteit van scholen. Zowel het voltijds secundair onderwijs als het deeltijds secundair onderwijs vindt het belangrijk om elkaar en elkaars werking op langere termijn beter te leren kennen. Zo krijgen ze meer inzicht in de doelgroep van Jongerenwerking Pieter Simenon. Als de hulpverleners meer informatie en uitleg over hun visie en werking zouden kunnen aangeven, wordt er ook meer begrip en inzicht bij de scholen verkregen. Als het begrip groeit, gaat het etiquette langzamerhand verdwijnen. Dit is dus een oorzaak-gevolg redenering die heel positief is voor het schooltraject van de jongeren.

#### Bijdrage/ meerwaarde van de bemiddelingspositie

*“Voor mij is het een extra troef. Er zijn extra mensen die met de leerling gaan werken rond bepaalde dingen en dat komt voor mij vooral tot uiting in de communicatie onder mekaar. Het feit dat er zowel aandacht is voor de school als voor de leerling. Dus eigenlijk werken wij daarin aanvullend. Ik heb daar maar een kleine rol in want ik zit eigenlijk op het domein school. De meerwaarde is dan dat je met een hulpverlener kan werken die op de andere domeinen zit. Wij kunnen elkaars rol daarin wat versterken. Ik heb een breder zicht over de situatie want anders ben ik alleen afhankelijk van informatie die ik krijg van de leerling en van zijn ouders en die is natuurlijk nooit zo objectief.” (An Huls, Syntra Hasselt)*

Volgens de leerlingenbegeleiders heeft de dienst tijdsbesteding een grote meerwaarde binnen de hulpverleningstrajecten. Elke school geeft aan dat de dienst aanvullend werkt ten opzichte van de school. De school werkt immers met de schoolgebonden materie terwijl de dienst tijdsbesteding daarentegen kennis heeft op verschillende andere vlakken (context, feiten, hulpverleningsverleden, ...). Wanneer gesprekken worden georganiseerd of wanneer er telefonisch contact is, gebeurt het vaak dat de hulpverlener bepaalde informatie doorgeeft. Hierdoor worden problemen veel duidelijker voor de scholen. De dienst houdt hierbij steeds rekening met het beroepsgeheim. Door de aanvulling vanuit de andere domeinen, verkrijgt de school een veel breder zicht over de jongere en zijn situatie. Wanneer een situatie, met een jongere die niet in begeleiding is, stroef loopt is het vaak moeilijk om met de ouders op deze manier te communiceren. Leerlingenbegeleiders geven zelfs aan dat de jongeren van Pieter Simenon beter begeleid worden dan sommige jongeren die bij hun ouders verblijven.

De opvolging door de dienst gebeurt op een snelle manier. Dit zorgt ervoor dat de problemen niet groter worden. Het is een efficiënte manier van werken. In het contact wordt er ook steeds duidelijke communicatie gehanteerd. Er wordt gezegd waar het op staat, wat er aan de hand is, ... Dat wordt door de scholen geapprecieerd.

*“Ze proberen steeds op maat van de jongeren te werken en wij proberen daarin mee te gaan. Er is een vrij vlot contact en alles kan open besproken worden. Als er van ons uit bepaalde beperkingen of vragen zijn, is er begrip voor. Er is ook steeds iemand bereikbaar. Ik denk dat ze echt wel proberen om het beste te doen voor de jongere, maar ook aan te sluiten bij de school. Ze hebben een heel realistische kijk. De mening van de jongere is niet altijd de juiste en daar spelen ze ook op in.” (Bart Snyers, TIO BUSO Overpelt)*

Voor de leerlingbegeleiders en leerkrachten is het contact ook een extra ondersteuning. Zij horen vaak maar één kant van het verhaal en dat is het verhaal van de jongere en eventueel van zijn ouders. De hulpverleners van de dienst tijdsbesteding kunnen in de gesprekken duidelijk aangeven wat er met de jongere is, wat hij nodig heeft, hoe hij functioneert, ... Zo kan de school zich hier beter op afstemmen. Dit is volgens hen dus ook een extra bijdrage van de dienst. Doordat de dienst tijdsbesteding gesprekken organiseert waar het functioneren van de jongere besproken wordt, wordt ook de werking van Pieter Simenon duidelijk. Dit zorgt ervoor dat het negatieve gevoel over de jongere plaats maakt voor begrip bij de leerkrachten.

*“Het is voor ons, maar ook voor de leerkrachten vaak een verrijking om het verhaal van de jongeren te horen. Ook de werking van Pieter Simenon wordt dan duidelijker. Dit zorgt voor begrip bij de leerkracht. Het is dus alleen maar positief voor de jongeren als dit gebeurt.” (Leen Verslegers, Provil Lommel)*

De dienst geeft veel erkenning aan beide partijen. Beide partijen kunnen hun verhaal doen, maar de verhalen worden hierdoor ook aan elkaar verbonden zodat men samen op een positieve manier kan verdergaan in het hulpverleningstraject.

*“Ik vind het belangrijk dat we op een vlotte manier bij elkaar terecht kunnen en ik heb het gevoel dat dat bij Pieter Simenon goed zit. De contacten die ik daar tot nu toe gehad heb, daar ben ik altijd heel tevreden mee geweest dus voor mij zit dat goed.” (Luut Nolens, spectrumcollege bovenbouw VTI)*

#### **4.4 Conclusies en aanbevelingen**

Dit onderzoek zocht een antwoord op de vraag: “Wat is de bijdrage van bemiddeling, door de dienst tijdsbesteding, binnen het secundair onderwijs?”

In het algemeen komen de scholen vaak in aanraking met problemen en conflicten. De signalisatie gebeurt dan vooral door leerkrachten en werkgevers. Deze signalen worden dan doorgegeven aan de leerlingenbegeleiders. Zij gaan dan reageren. De aanpak van conflicten varieert van sanctioneren, herstelgesprekken tot een indirect aanpak. Bij het eerste contact met de school wordt er steeds gevraagd om, bij problemen, contact op te nemen met de dienst. Uit de diepte-interviews blijkt dat de hulpverlening met de dienst tijdsbesteding als positief en voldoende wordt ervaren. De begeleiding doormiddel van telefonisch contact, mail en face-to-face gesprekken wordt als meerwaarde gezien voor het hulpverleningstraject van de jongere. Wanneer de dienst tijdsbesteding op de hoogte wordt gebracht van bepaalde problemen bij een jongere, gaat men hier direct mee aan de slag. Dit zorgt ervoor dat problemen niet snel gaan escaleren. Een snelle, efficiënte manier van werken is van belang wanneer er problemen of moeilijkheden ontstaan binnen de schoolcontext.

Naast het contact en de samenwerking met de dienst, geven de scholen verschillende factoren aan die als meerwaarde gezien worden. Ten eerste is het volgens de scholen een grote troef dat de dienst aanvullend werkt. De school functioneert enkel binnen de schoolcontext, maar door de gesprekken met de dienst tijdsbesteding kan de school een breder zicht krijgen over de hele situatie van de jongere. Daarnaast kan de school, door de extra informatie van de dienst tijdsbesteding, de context beter afstemmen op de noden en behoefte van de jongere. Een voorbeeld hiervan is een jongere die begeleid zelfstandig gaat wonen. Als de school hiervan op de hoogte wordt gebracht, kan deze ook een duidelijker beeld krijgen over de situatie en bijvoorbeeld het vervoer van de jongere. Dit alles bevordert het schooltraject. De informatie en bemiddelende rol van de dienst tijdsbesteding is niet enkel positief voor het schooltraject van de jongeren. Leerlingenbegeleiders en leerkrachten krijgen hierdoor ook meer inzicht in de situatie van de jongere (plaatsing, module contextondersteuning, ...). Dit zorgt voor meer begrip. Ten slotte luisteren de hulpverleners van de dienst tijdsbesteding naar beide kanten van het verhaal. Ze laten zowel de jongere als de school een standpunt verdedigen om deze uiteindelijk samen te voegen. Hierdoor probeert men beide partijen terug op een positieve manier te laten kijken naar het schooltraject.

Vanuit de diepte-interviews kunnen volgende aanbevelingen worden geformuleerd. De leerlingenbegeleiders geven aan dat ze weinig weten over de dienst tijdsbesteding. Ze raden de dienst aan dat ze zichzelf en de werking toelichten binnen de grotere begeleidingsteams van de scholen. Meer informatie over hun werking zorgt voor meer begrip voor de situatie van de jongeren. Het zorgt, volgens de scholen, voor een positief effect op het schooltraject.

In het algemeen vinden de leerlingenbegeleiders het belangrijk om elkaar en elkaars werking in de toekomst beter te leren kennen. Het face-to-face contact wordt bij bepaalde momenten gemist. De hulpverleners van de dienst tijdsbesteding treden vaak op wanneer er problemen zijn binnen het schooltraject. Volgens de leerlingenbegeleiders zouden de hulpverleners meer aanwezig mogen zijn bij positieve momenten, zoals een goed rapport of goed gedrag. Een gesprek hierover organiseren zorgt ervoor dat ook de goede en sterke punten aandacht krijgen.

Ik zou de dienst aanbevelen om een kennismakingsgesprek met elke nieuwe school te organiseren. Hierin kunnen ze duidelijk de werking van de dienst bekend maken. Ze kunnen hierbij de verschillende methodieken een plaats geven. Het zorgt ervoor dat men elkaar leert kennen vooraleer er bepaalde problemen ontstaan. De situatie van de jongere kan hierdoor ook duidelijker worden. Het zorgt voor een goede en stevige basis voor de verdere samenwerking.

Daarnaast moet een bemiddelingsgesprek meer op deze concrete manier worden benoemd. Wanneer de hulpverleners een gesprek op school organiseren, is het voor de school niet duidelijk dat het om bemiddeling gaat. De term 'bemiddeling' zou meer specifiek gemaakt moeten worden voor hun werking. Dit zorgt voor meer duidelijkheid. Ze zouden hun definitie van 'bemiddeling' eens kunnen aftoetsen ten opzichte van de herstellende en sanctionerende aanpak van de scholen om hier ook meer inzicht in te krijgen. Wat doen zij bijvoorbeeld anders dan bij een verzoeningsgesprek of herstelgesprek? Door deze aanbevelingen kunnen ze hun theoretisch kader specifiek toepassen op hun eigen aanvoelen. Het zorgt ervoor dat ze de algemene en concrete handvaten voor 'bemiddeling' binnen de dienst verkrijgen. Dit is wat ze uiteindelijk willen ontwikkelen aangezien de onderzoeksvraag hieruit is afgeleid.

Voor verder onderzoek zou ik aanbevelen om ook de mening van de jongere over de bemiddelingsgesprekken te bevragen. De jongeren voelen en denken anders dan de leerlingenbegeleiders. Ook de mening van de context van de jongere, de leerkrachten en werkgevers is belangrijk. Zij staan dichtbij de jongere en kunnen dus een andere mening

hebben dan de leerlingbegeleiders. Wanneer de dienst tijdsbesteding ook met deze meningen aan de slag zou kunnen gaan, wordt de werking nog sterker en vollediger.

## **Besluit**

In het algemeen kan ik dus stellen dat de dienst tijdsbesteding een bijdrage heeft binnen de schoolcontext. Vele scholen vinden de ondersteuning vanuit de dienst een extra troef. Naast de ondersteuning werken ze ook aanvullend waardoor ze elkaar alleen maar positief beïnvloeden.

Aanbevelingen zijn de onbekendheid wegwerken en het meer aanwezig zijn op positieve momenten binnen de schoolcontext. De methodiek van bemiddeling zou meer specifiek toegepast moeten worden op de werking van de dienst. Daarnaast zou de werking en methodiek van de dienst duidelijker gecommuniceerd moeten worden naar de scholen toe. Er is wel een goede samenwerking in functie van de jongere, maar uiteindelijk blijkt dat de gehele werking van de dienst voor de scholen onbekend is. Ik zou aanbevelen om bij elke nieuwe samenwerking een kennismakingsgesprek met school te organiseren om een duidelijke weergave te kunnen geven over de werking van de dienst tijdsbesteding. Het zorgt voor openheid, een goede samenwerking en meer duidelijkheid voor zowel de scholen als de hulpverleners zelf. Die is er op dit moment niet.

Dit citaat is een goede samenvatting: *“Ik heb gemerkt dat we bij een aantal jongeren een goed resultaat bereiken door de samenwerking met Pieter Simenon. Je merkt dan vooruitgang in het schooltraject. Dat is misschien niet alleen aan de samenwerking toe te schrijven, maar ik zou toch graag geloven dat het er iets mee te maken heeft. Ik denk dat het in vele gevallen belangrijk is dat de jongere iemand heeft die hem begeleidt, die hem steunt en die probeert te zoeken naar een gepaste oplossing. Pieter Simenon is daar een heel goed voorbeeld van.”* (Kristien Houben, CLW Sint Lodewijk Genk)

De ondersteuning wordt als positief gezien. De dienst is een extra troef binnen de schoolcontext die in de toekomst nog verder uitgebouwd zou kunnen worden.



## **5 Kritische reflectie**

Het schrijven van de bachelorproef zorgt dat ik verschillende zaken heb ontdekt en bijgeleerd. De bachelorproef is uitgegroeid tot een mooi eindresultaat, maar ook ikzelf ben gegroeid door het schrijven van deze bachelorproef.

Ik had al een beeld over de bemiddelingsmethodiek. Tijdens de lessen kwam dit al aan bod. Ik heb mijn kennis hierover nog meer kunnen verbreden door deze bachelorproef. Een theorie toepassen in de praktijk is natuurlijk altijd moeilijker. Het was een uitdaging om een rode draad te vinden doorheen het theoretische gedeelte. Wanneer ik meer tijd op de dienst doorbracht, kreeg ik meer inzicht in de doelgroep van het begeleidingstehuis. Hierdoor kon ik de werking beter toe passen op de theorie. Dit zorgde voor een mooi resultaat.

Bij het opzoeken van informatie voor mijn theoretisch gedeelte stelde ik vast dat er nog niet veel onderzoek gevoerd is naar bemiddeling in het secundair onderwijs. Ik ben dus ook van mening dat er in de toekomst meer onderzoek moet gedaan worden naar bemiddeling in het onderwijs en de samenwerking tussen scholen en begeleiders van instellingen. Mijn overtuiging is dat er een duidelijker beeld gevormd kan worden over de methodiek door meer onderzoek te verrichten binnen deze specifieke context. Ik vind het een meerwaarde om door onderzoek de werking en doelgroep van instellingen meer bekend te maken bij de samenleving. Hierdoor kunnen vooroordelen doorbroken worden.

Met het onderzoek wilde ik een concreet beeld weergeven van de methodiek binnen de dienst tijdsbesteding. Het is een toepassing van de theorie in de praktijk. Voor mij is dit gelukt. Het gaat om een kwalitatief onderzoek met een selecte, doelgerichte steekproef. Het onderzoek omvat 6 respondenten uit respectievelijk 6 verschillende scholen. De beperkte steekproef geeft maar een beperkt beeld over de werking. Toch heb ik heel diverse en interessante meningen ontdekt. De contacten verliepen op een aangename en vertrouwelijke manier. Het onderzoek zou betrouwbaarder zijn als er meer leerlingenbegeleiders hadden kunnen deelnemen. Daarnaast zou het betrekken van de jongere en zijn context een meerwaarde kunnen bieden. Wegens tijdsgebrek heb ik dit niet kunnen meenemen in mijn onderzoek. Ik kan hierdoor geen volledig beeld geven over hoe de dienst wordt ervaren. De bachelorproef bekijkt het enkel vanuit het standpunt van de school terwijl de ervaring van de jongere zeker even belangrijk is.

De bachelorproef omvat een kwalitatief onderzoek. Ik vind dit een goede keuze om onderzoek te doen naar ervaringen en meningen over een bepaalde methodiek. Met kwantitatief onderzoek zou ik veel meer leerlingenbegeleiders kunnen bereiken, maar ik

zou niet diepgaand kunnen ingaan op de mening van die personen. Je kijkt hiermee dus veel minder naar de persoon en zijn oprechte mening en dit was nu wel aangewezen. Deze onderzoeksmethode zorgde er tevens voor dat ik meer inzicht kreeg in de praktische toepassing van bemiddeling door de dienst tijdsbesteding.

Uit het onderzoek blijkt enerzijds dat de methodiek van bemiddeling niet herkend wordt in de werking van de dienst tijdsbesteding. De onbekendheid is een punt dat vele leerlingenbegeleiders aanhalen. De vragen die bij mij opkomen, zijn: Hoe goed kent de ene partij de andere? Is het enkel een oppervlakkig en vluchtig contact of wordt de werking ook ooit diepgaander besproken? Kent de dienst tijdsbesteding de sanctionerende en herstelgerichte aanpak van scholen? Is het misschien aangewezen om bij nieuwe contacten een kennismakingsgesprek met de scholen te organiseren? Kan dit dan niet beter face-to-face gebeuren? Moet er een meer concrete uitleg gegeven worden over bemiddeling bij de kennismaking? Misschien moet de dienst tijdsbesteding zichzelf inderdaad meer profileren binnen de scholen. Uit het onderzoek blijkt immers dat er meer begrip verkregen wordt wanneer de scholen meer inzicht hebben in de werking van de dienst. Dit zorgt voor een positief effect op het traject van de jongere. Het etikette van de jongere wordt hierdoor doorbroken.

Anderzijds worden er ook veel positieve woorden verteld over de dienst. De dienst heeft een meerwaarde binnen het hulpverleningstraject. Het is een aanvullende, positieve samenwerking die als extra steun voor de ouders en de scholen fungeert. Dit wordt bevestigd door het onderzoek. Bij mijn resultaten maak ik gebruik van citaten omdat dit meer duidelijkheid geeft in het onderzoek. Ik wil dat deze citaten opvallen, voldoende ruimte krijgen en goed leesbaar zijn. Daarom is deze bachelorproef ook enkele pagina's te lang.

Ik heb het schrijven van de bachelorproef op verschillende manieren ervaren. De verdieping omtrent dit thema was een boeiende ervaring. Daarnaast weet ik dat mijn onderzoek werkelijk gebruikt gaat worden op mijn stageplaats. Het zorgt ervoor dat de dienst kan komen tot handvaten voor de bemiddelingsmethodiek. Dit was een extra motivatie. Bij het schrijven werd ik natuurlijk ook geconfronteerd met moeilijkheden. Mijn start was onzeker. Waar beginnen? Wat zou het eindresultaat zijn? Maar eens mijn weg gevonden, kon ik mijn eigen accenten leggen. Het was druk in combinatie met mijn stage, maar ik ben blij dat ik ben blijven volhouden. Ik ben hierdoor gegroeid als persoon. Ik heb hard gewerkt aan deze bachelorproef. Ik ben dus zeker tevreden en enthousiast over het eindresultaat.

## **Bibliografie**

- Agentschap Jongerenwelzijn. (2014). *Intersectorale Toegangspoort*. Opgehaald van Agentschap Jongerenwelzijn:  
<http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/jeugdhulp/intersectorale-toegangspoort/>
- BAAL. (2015, Maart 19). *Overleg BAAL*. Lommel: Jongerenwerking Pieter Simonon. Opgehaald van BAAL.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bedert, P., Puttaert, M., & Vosters, D. (2014). *Draaiboek bemiddeling in de jeugdhulp*. Brussel: Patrick Bedert.
- Beerten, M. (2013). Een school met herstelrecht: focus op verbondenheid. *IVO*, p. 132.
- Blad, J. (2002). *Colofon: tijdschrift voor herstelrecht*. Amsterdam: Paul Roosenstein.
- CANO Vlaanderen. (2011). *Over Cano*. Opgehaald van CANO Vlaanderen:  
<http://www.canovlaanderen.be/content/over-cano>
- Compernelle, T. (2007). *Alles went, ook een adolescent*. Tiel: Uitgeverij Lannoo.
- Coussée, F., & Bradt, L. (2012). *Jeugdwerk en sociale uitsluiting*. Leuven: Acco.
- Crone, E. (2008). *Het puberende brein*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- De Vos, T. (z.d.). *Verkeerde vrienden*. Opgehaald van Opvoedadvies:  
<http://www.opvoedadvies.nl/verkeerdevriend.htm>
- Debraekeleer, W. (z.d.). *Bemiddeling of rechtspraak?* Opgehaald van Wim de Braekeleer, familiaal bemiddelaar: <http://bemiddelaarwim.be/bemiddeling-of-rechtspraak/>
- Demuyne, M., & Van Droogenbroeck, B. (2003). *Bemiddeling*. Heverlee: Katholieke Hogeschool Leuven.
- Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (2013). *Met vereende kracht naar een nieuwe jeugdhulp in Vlaanderen; brochure over het Decreet integrale jeugdhulp*. Opgehaald van Vlaamse Overheid:  
[file:///C:/Users/11301602/Downloads/Vereende\\_kracht\\_2013\\_0.pdf](file:///C:/Users/11301602/Downloads/Vereende_kracht_2013_0.pdf)
- Dubois, V. (2011). *Een brug naar de overkant: Bemiddelingsgericht werken binnen de bijzondere jeugdzorg*. Leuven: Katholieke Hogeschool Leuven.
- Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning. (2013, April 11). *Individuele en separatie*. Opgehaald van Vlaamse overheid:  
<http://www.groeimee.be/jeugdcultuur/individuele-en-separatie>
- Jongerenwerking Pieter Simonon. (2003, Augustus 23). Omschrijving van de doelgroepen en eventuele accenten hierin. Lommel, Limburg, België.
- Jongerenwerking Pieter Simonon. (2016, Januari 25). Dienst Tijdsbesteding. Lommel, Limburg, België.
- Katholieke Hogeschool Leuven. (2013). *Taken van een bemiddelaar*. Leuven: Katholieke Hogeschool Leuven.

- Klasse voor ouders ism afdeling Ondersteuningsbeleid. (2010). *Het Centrum voor Leerlingenbegeleiding in 15 vragen*. Brussel: John De Plecker.
- Légat, S., & Smits, I. (2013). *Een onderzoek naar de herstelbemiddeling bij minderjarigen*. Diepenbeek: KHLIM.
- Mediation Ubuntu bemiddeling. (z.d.). *Voordelen*. Opgehaald van MU Bemiddeling: [http://www.mubemiddeling.be/welkom\\_mu\\_bemiddeling.html](http://www.mubemiddeling.be/welkom_mu_bemiddeling.html)
- Merton, R. K. (2011, februari 14). *The Self-fulfilling prophecy*. Opgehaald van The antoch review: <http://entrepreneurscommunicate.pbworks.com/f/Merton.%2520Self%2520Fulfilling%2520Profecy.pdf>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2016). *Multiprobleemgezinnen*. Opgehaald van Nederlands Jeugdinstituut: <http://www.nji.nl/Multiprobleemgezinnen-Probleemschets-Definitie>
- Peeters, J. (2004). *Moeilijke adolescenten*. Antwerpen: Garant uitgevers nv.
- Put, J., & Ankaert, E. (z.d.). *Beroepsgeheim en ambtsgeheim in het onderwijs en de CLB's*. Leuven: Instituut voor Sociaal Recht K.U.Leuven.
- Sabbe, K. (2008). *Rondhangen: een zinvolle tijdsbesteding voor jongeren?* Gent: Universiteit Gent.
- Steunpunt Jeugdhulp. (2016). *Wat is herstelgericht werken?* Opgehaald van Steunpunt Jeugdhulp: <http://2013.steunpuntjeugdhulp.be/?action=onderdeel&onderdeel=342&titel=Wat+is+herstelgericht+werken%3F>
- Steunpunt Jeugdhulp. (z.d.). *Bemiddeling en herstelgericht werken*. Brussel: Politeia nv.
- Verheyen, E. (2013, februari 10). *Interne of externe locus of control*. Opgehaald van anbn: <http://samensterkdoorvrijwilligerswerk.blogspot.be/2013/02/interne-of-externe-locus-of-control.html>
- Vettenburg, N. (2009). *Maatschappelijke kwetsbaarheid op school*. Gent: Majong vzw/Ugent.
- Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie en Ziektepreventie. (2016). *Externe partners*. Opgehaald van VIGeZ: <http://www.gezondeschool.be/succesfactoren/samenwerking-met-partners/externe-partners/>
- Vlaamse Overheid. (z.d.). *Integrale Jeugdhulpverlening*. Opgehaald van Vlaamse Overheid: <http://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid/kinderen/integrale-jeugdhulpverlening>
- Welwijs. (z.d.). *Sanctioneren/omgaan met conflicten op school*. Opgehaald van Welwijs: <http://www.herstelgerichtwerkenopschool.be/>

Wolters Kluwer Belgium. (2016). *Bijzondere jeugdzorg experimenteert met modules*.

Opgehaald van Wolters Kluwer Belgium:

<http://www.kluwereasyweb.be/documents/lawyer-news/201303-lawyerpart1/kl1640452-bijzondere-jeugdzorg-experimenteert-met-modules.xml?lang=nl>

## Bijlagen

### Bijlage 1: populatie en steekproef

#### Scholen: populatie

<b>School</b>	<b>Adres</b>
Agnetendal Peer	Kloosterstraat 29 3990 PEER
Altea	Sint Lodewijkstraat 26 3600 GENK
Anna Theresia instituut	St.-benedictusstraat 14 bus B 2640 MORTSEL
Arktos Hasselt	Kietwitstraat 101 3500 HASSELT
Arktos Beringen	Laan op Vurten 55 3581 BEVERLO
Arktos Turnhout	Herentalsstraat 55 2300 TURNHOUT
Atheneum Het spoor	Chrysantenlaan 10 2400 MOL
Atheneum Maasland-campus Dilsem Stokken	Stadsgraaf 22 3650 DILSEM-STOKEM
Atheneum Willebroek – campus Vaartland	Eduard Anseelestraat 2830 WILLEBROEK
Athetys	Harenseseesteenweg 345 1800 VILVOORDE
BUSO 't Lommert	Botermelkbaan 75 2900 SCHOTEN
BUSO Berkenbeek	Nieuwmoerseesteenweg 113 2990 WUUSTWEZEL
BUSO Brecht, Kristus-Koning	Bethaniënlei 5 2960 BRECHT
BUSO Buggenhout	Vekenstraat 1 bus A 9225 BUGGENHOUT
BUSO De Brug	Amerstraat 3 3200 AARSCHOT

BUSO De Galbergen	Don Boscostraat 37 2400 MOL
BUSO De Garve	Langs De Graaf 11 3650 DILSEM-STOKKEM
BUSO De Mast	Kempenstraat 32 2640 KASTERLEE
BUSO De Passer	Borggravevijverstraat 9 3500 HASSELT
BUSO De Regenboog	Naamsesteenweg 167 3800 SINT-TRUIDEN
BUSO De Richter	De Richter 27 3600 GENK
BUSO De Wissel	Arbeidstraat 66 3600 GENK
BUSO Kids	Borggraverijstraat 9 3500 HASSELT
BUSO Heist-op-den-berg	Kastanjedreef 12 2220 HEIST-OP-DEN-BERG
BUSO Provil	Duinenstraat 1 3920 LOMMEL
BUSO SIBBO	Corverstraat 33 3700 TONGEREN
BUSO Sibso Stuyvenberg	Schoolstraat 2 2060 ANTWERPEN
BUSO St.-Ferdinand	St.-Ferdinandstraat 1 3560 LUMMEN
BUSO St.-Jansberg	Sint-Jansberg 39 3680 MAASEIK
BUSO St.-Jozefinstituut	Kerkstraat 153 2060 ANTWERPEN
BUSO TIO	Dorpstraat 91 3900 OVERPELT
BUSO Tongelsbos	Bosstraat 2 2260 WESTERLO
BUSO VIBO de RING	Noord Brabantlaan 79 2300 TURNHOUT

BUSO Wageschot	Steenweg 2 9810 EKE
BUSO Zonnebos	Moerstraat 50 2970 SCHILDE
BUSO Zonneweelde	Speelpleinstraat 77 3920 LOMMEL
Campus de Helix	Rijksweg 357 3630 MAASMECHELEN
Campus de Regenboog	Millenstraat 14 3960 BREE
Campus het Spoor	Chrysantenlaan 10 2400 MOL
Campus Plinius	Keverstraat 26 3700 TONGEREN
CDO KA Overpelt	Leopoldlaan 45 3900 OVERPELT
CDO Atheneum de Vesten	Menenstraat 21 2200 Herentals
CDO Damiaaninstituut	P. Dergentlaan 220 3200 AARSCHOT
CDO De Vesten Balen	Boudewijnlaan 15 3200 AARSCHOT
CDO De Vesten Herentals	Menenstraat 21 2200 HERENTALS
CDO De Vesten Turnhout	Koninging Astridlaan 28 2300 TURNHOUT
CDO Don Bosco	Valkenveld 70 2610 Wilrijk (ANTWERPEN)
CDO Dona Arendonk	Molenviel 39 2370 ARENDONK
CDO Heilig Hart	Kuringersteenweg 146 3500 HASSELT
CDO Heist-op-den-berg	Hof van Riemenstraat 6M 2220 HEIST-OP-DEN-BERG
CDO Hivset Turnhout	Noord-Brabantlaan 4 2300 TURNHOUT



CDO KA Balen	Boudewijnlaan 15 2490 BALEN
CDO KA Beverlo	Laarbemdeweg 15 3581 BEVERLO
CDO KA Vilvoorde	Groenstraat 260 1800 VILVOORDE
CDO KA Heist op den Berg	Molenstraat 19 2220 HEIST-OP-DEN-BERG
CDO KTA II De Villers	Vilderstraat 3 3500 HASSELT
CDO KTA II De Villers Hasselt – Campus Zonhoven	Genkerbaan 84 3520 ZONHOVEN
CDO KTA II vestigingsplaats	Minderbroederstraat 41 3600 GENK
CDO KTA Wollemarkt	Wollemarkt 36 2800 MECHELEN
CDO Noord	Bredastraat 35-3 2060 ANTWERPEN
CDO Noorderkempen Beerse	Antwerpseweg 48 2340 BEERSE
CDO Noorderkempen Turnhout	Zandstraat 101 2300 TURNHOUT
CDO PTS Maasmechelen	Europaplein 36 3630 EISDEN
CDO Ruggeveld Stabroek	St. Catharinastraat 10 2940 STABROEK
CDO Sint Jansberg	Sint-Jansberg 39 3680 MAASEIK
CLW Sint Lodewijk	Halmstraat 6A 3600 GENK
CDO Sint-Jozefinstituut	Technische Schoolstraat 52 2440 GEEL
CDO Spectrumschool Deurne	Ruggeveldlaan 496 2100 DEURNE (Antwerpen)
CDO Spoor 5	Nekkerspoelstraat 74 2800 MECHELEN

CDO Technicum	Gildestraat 22 3800 SINT-TRUIDEN
CDO TIO Tongeren	Rode Kruislaan 27 3700 BERG
CDO TNA Het Keerpunt	Prins Leopoldstraat 51 2140 BORGERHOUT (Antwerpen)
CDO TNA Het Leercentrum	Eethuisstraat 80 2170 MERKSEM (Antwerpen)
CDO VTI Beringen	August Cuppensstraat 35 3580 BERINGEN
CDO VTI Dendermonde	Emiel Van Winckellaan 6 9200 DENDERMONDE
CDO Zuid	Sint Bernardesteenweg 2660 HOBOKEN (Antwerpen)
Coloma Plus	Tervuursesteenweg 2 2800 MECHELEN
CVO Lino	Mudakkers 25 3920 LOMMEL
CVO Step	Genkerbaan 84 3520 ZONHOVEN
CVO Tweedekansonderwijs Mechelen	Onze-Lieve-Vrouwehoek 94 2800 MECHELEN
DO Don Bosco	Valkenveld 70 2610 WILRIJK (Antwerpen)
DO VTI Beringen	Burg. Geyskensstraat 11 3580 BERINGEN
Don Bosco Helchteren	Don Boscostraat 6 3530 HOUTHALEN-HELCHTEREN
Eureka onderwijs	Diestsesteenweg 722 3010 KESSEL-LO (Leuven)
Filip Neri Middenschool	Lyceumstraat 11 3530 HELCHTEREN
GBJ De Kempen, Campus De Hutten	Molderdijk 135 2400 MOL
GITHO Nijlen	Gemeentestraat 41 2560 NIJLEN

Hotelschool Hasselt	Elfde Liniestraat 22 3500 HASSELT
Internaat Mariavreugde	Nieuwland 11 3840 BORGLOON
KA De Wingerd Overpelt	Leopoldlaan 45 3900 OVERPELT
KA Eisden	Onderwijsstraat 11 3630 EISDEN
KA Redingenhof	Redingenstraat 88 3000 LEUVEN
KA Schoten	Emiel Blangenoisstraat 2 2900 SCHOTEN
Koninklijk Atheneum Geel	Technische Schoolstraat 15 2440 GEEL
KTA 1 Hasselt	Vilderstraat 28 3500 HASSELT
KTA 1 Sint-Truiden	Speelhoflaan 9 3800 SINT-TRUIDEN
KTA 2 Genk	Mosselerlaan 94 3600 GENK
KTA 2 De Wijzer	St. Lodewijkstraat 26 3600 GENK
KTA Aalst	Welvaartstraat 70 Bus 1 9300 AALST
KTA Brasschaat	Prins Kavellei 98 2930 BRASSCHAAT
KTA Turnhout-Beerse / Zenit	De Merodelei 220 2300 TURNHOUT
KTA Deurne	Frank Craybeckxlaan 22 2100 DEURNE (Antwerpen)
KTA Edegem	Monseigneur Cardijnlaan 1 2650 EDEGEM
KTA 1 Diest	Boudewijnvest 5 3290 DIEST
KTA Kapellen	Pastoorvandenhoudstraat 8 2950 KAPELLEN (Antwerpen)

KTA Lier	Predikherenlaan 18 2500 LIER
KTA Mol	Leenhofstraat 33 2400 MOL
KTA Sint-Truiden	Keverstraat 26 3700 BERG
Kunstschool Genk	Collegelaan 9 3600 GENK
Leonardo Lyceum	Pierenbergstraat 31 2020 ANTWERPEN
MPI De Mast	Peter Damiaanstraat 10 2460 KASTERLEE
Middenschool 1	Mosselerlaan 62 3600 GENK
Middenschool Atheneum Genk	Halmstraat 12 3600 GENK
Middenschool Bree	Millenstraat 14 3960 BREE
Middenschool Diest	Ferdinand Allenstraat 3 3290 DIEST
Middenschool GO Mol	Chrysantenlaan 10 2400 MOL
Middenschool Herentals Campus De Vesten	Augustijnenlaan 2200 HERENTALS
Middenschool St-Jan	Bogaarsveldstraat 14 3580 BERINGEN
Middenschool TNA	Londenstraat 43 2000 ANTWERPEN
MPI Remi Quadens	Miksebaan 264 2930 BRASSCHAAT
OLV Lyceum Genk	Collegelaan 30 3600 GENK
OLV van de Ham Instituut	Lange Ridderstraat 42 2800 MECHELEN
Opleidingscentrum VDAB	Tricherheidestraat 3500 HASSELT

PCVO Moderne Talen Hasselt	Gouverneur Verwilghensingel 5 3500 HASSELT
PIBO Tongeren	St-Truidersteenweg 323 3700 TONGEREN
PITO	Laageind 14 2940 STABROEK
PIVA	Desguinlei 244 2018 ANTWERPEN
Provinciaal Instituut voor tuinbouwonderwijs	Antwerpsesteenweg 145 2800 MECHELEN
Provinciale technische school	Europaplein 36 3630 MAASMECHELEN
Provinciaal Technisch instituut	Roze 131 9900 EEKLO
Provinciale Handelsschool Hasselt	Gouverneur Verwilghensingel 1 3500 HASSELT
Provinciale middenschool Diepenbeek	Stationstraat 36 3590 DIEPENBEEK
Provinciale Instituut Heynsdaele	Eisdale 1 9600 RONSE
Redingenhof Leuven	Redigenstraat 94 3000 LEUVEN
SBSO De Mast	Kempenstraat 32 2460 KASTERLEE
SBSO Sibbo	Corverstraat 33 3700 KOLMONT (Tongeren)
SBSO Zonneweelde	Speelpleinstraat 3920 LOMMEL
Secundair Onderwijs Sint-Elisabeth	Ballaststraat 29 3900 OVERPELT
SIBA	Pastoor Gentlaan 62 3200 AARSCHOT
Sint Agnesinstituut Middenschool	Dr. Coenstraat 24 2660 HOBOKEN (Antwerpen)
Sint Claracollege	Kloosterbaan 5 2370 ARENDONK

Sint Gummaruscollege	Kanunnik Davidlaan 10 2500 LIER
Sint Jan Berchmanscollege	Collegelaan 1 3600 GENK
Sint Jansberg Maaseik	Weertersteenweg 135 bus a 3680 MAASEIK
Sint Jozefcollege Herentals	Collegestraat 46 2200 HERENTALS
Sint Jozefinstituut	Technische schoolstraat 52 2440 GEEL
Sint Jozefinstituut Bokrijk	Hasseltweg 383 3600 GENK
Sint Lambertuscollege Bilzen	Sint-Lambertuslaan 15 3740 BEVERST
Sint Lambertusinstituut	Kerkplein 14 2200 HEIST-OP-DEN-BERG
Sint Maria Instituut	Pas 110 2440 GEEL
Sint Martinusscholen	Veearts Strauvenlaan 5 3540 HERK-DE-STAD
Sint Pieterscollege Leuven	Minderbroederstraat 13 3000 LEUVEN
Sint-Nobertusinstituut	Amerikalei 47 2000 ANTWERPEN
Sint Ursula Lier	Kanunnik Davidlaan 15 2500 KONINGHOOIST
Sint Martinus	Sint-Martinuslaan 3 3740 MUNSTERBILZEN
Stedelijke bouwvakschool Dilsen	Rijksweg 454 3650 DILSEN-STOKKEM
Stedelijke Handelsschool Turnhout	Parklaan 2300 TURNHOUT
Syntra Antwerpen	Lange Leemstraat 137 2000 ANTWERPEN
Syntra Genk	Kerkstraat 1 3600 GENK

Syntra Hasselt	Gouverneur Verwilghensingel 40 3500 HASSELT
Syntra Mechelen	Oude baan 2 2800 MECHELEN
Syntra Neerpelt	Hoekstraat 50 3910 NEERPELT
Syntra Tongeren	Overhaemlaan 11 3700 TONGEREN
Syntra Turnhout	Kempenlaan 36 2300 TURNHOUT
T.I. Berkenboom	Kleine Peperstraat 16 9100 SINT-NIKLAAS
T.I. Heilig Harten Secundair	Onderwijslaan 4 9400 NINOVE
T.I. Sint Paulus	Kruisven 25 2400 MOL
T.I. Sint-Jozef	Wijerstraat 28 3740 MUNSTERBILZEN
T.I. Sparrendal Lanaken	Bessemerstrat 443 3620 LANAKEN
Tabora Open Leercentrum	Italiëlei 171 2000 ANTWERPEN
Technisch Atheneum 2 De Wijzer	Mosselerlaan 94 3600 GENK
Technisch Instituut Heilig Hart	Kleine Breemstraat 5 3500 HASSELT
Technisch Instituut Onze Lieve Vrouw	Rode Kruislaan 27 3700 TONGEREN
TISJ	Wijerstraat 28 3740 BEVERST
TISM	Kloosterstraat 11 3670 ELLIKOM
TIVO Antwerpen	Noorderlaan 52 2000 ANTWERPEN
VGBLO De Linde	Galgenbergstraat 3550 HEUSDEN

VIBO De Ring	Noord Brabantlaan 79 2300 TURNHOUT
VIBO Sint-Barbara	Mijnschoolstraat 63 3580 BERINGEN
VIIO 2	Rode Kruislaan 27 3700 TONGEREN
VO Don Bosco Genk	Berm 12 3600 GENK
VO Don Bosco Hechtel	Don Boscostraat 72 3940 HECHTEL
VO GTI Duffel	Rooienberg 20 2570 DUFFEL
VO GTI Sint-Jozef	Kapellensteenweg 112 2920 KALMTHOUT
VO Handelsschool De Wamp	De Maaskens 10 2370 ARENDONK
VO Heilig Graf Turnhout	Paterstraat 26 2300 TURNHOUT
VO IKSO	Dorpstraat 18 3730 HOESELT
VO KA De Wingerd	Leopoldlaan 45 3900 OVERPELT
VO Regina Mundi	Grotestraat 27 3600 GENK
VTI Aalst	Sint Annalaan 99 Bus b 9300 AALST
VTI Hasselt	Groenplein 6 3500 HASSELT
VTI Leuven	Dekenstraat 3 3000 LEUVEN
Wico Campus Sint Maria	Stationstraat 74 3910 NEERPELT
Wico Campus Tio	Dorpstraat 91 3900 OVERPELT
Wico Mater Dei	Kloosterstraat 13 3900 OVERPELT



Kogeka	Pas 9 2440 GEEL
--------	--------------------

### **Scholen: steekproef**

<b>Naam</b>	<b>Adres</b>	<b>Contactpersoon</b>
KTA 2 Hasselt <i>Voltijds</i>	Vilderstraat 3 3500 HASSELT	<b>Reina Vincken</b> 011 30 09 50
TIO BUSO Overpelt <i>Voltijds</i>	Dorpsstraat 91 3900 OVERPELT	<b>Bart Snyers</b> 0483 67 42 42
Heilig Hart Hasselt <i>Voltijds</i>	Kleine Breemstraat 5 3500 HASSELT	011 87 13 44 <b>Mario van den hove</b>
Sint Paulus Mol <i>Voltijds</i>	Kruisven 25 2400 MOL	<b>Ludo Rutten</b> 014 20 20 07
Provil Lommel <i>Voltijds</i>	Duinenstraat 1 3920 LOMMEL	<b>Leen verslegers</b> 011 79 93 30
CDO De Vesten Balen <i>Deeltijds</i>	Boudewijnlaan 15 2490 BALEN	<b>Peter Cools</b> 014/21 27 79
CLW Sint Lodewijk Genk <i>Deeltijds</i>	Halmstraat 6A 3600 GENK	<b>Kristien Houben</b> 089 35 69 51
CDO KA Overpelt Beverlo <i>Deeltijds</i>	Laarbemdeweg 15 3581 BEVERLO	<b>Nico Baeten</b> 011 60 67 38
Spectrumcollege bovenbouw VTI <i>Deeltijds</i>	August Cuppensstraat 35 3580 BERINGEN	<b>Luut Nolens</b> 011 42 27 62
Kogeka Geel <i>Deeltijds</i>	Pas 9 2440 GEEL	<b>Dirk derover</b> 014 57 85 64
Syntra Hasselt <i>Deeltijds</i>	Gouverneur Verwilghensingel 40 3500 HASSELT	<b>An Huls</b> 011 51 59 13

## **Bijlage 2: Topiclijst**

1. Onderwijscontext
  - Soort onderwijs
2. Bemiddeling
  - Reden/aanleiding conflict
  - Contact met dienst tijdbesteding
    - i. Frequentie
    - ii. Manier
    - iii. Ervaring: positief/negatief
  - Samenwerking
  - Bemiddelende positie dienst tijdsbesteding
    - i. Effectiviteit
    - ii. Nazorg
  - Meerwaarde begeleiding
  - Verbeterpunten begeleiding
3. Houding
  - Aanpak: meerwaarde/verbeterpunten

## **Bijlage 3: Interviewschema en vragenprotocol**

### Introductie:

Ik ben Laura Claes en zit in mijn laatste jaar sociaal werk aan de PXL Hogeschool in Hasselt. Voor mijn bachelorproef doe ik een onderzoek naar de meerwaarde van bemiddeling binnen het secundair onderwijs. Het gaat dan over de bemiddeling van de dienst tijdsbesteding, Pieter Simenon te Lommel. Mag ik u vooreerst hartelijk bedanken dat u wil meewerken aan dit onderzoek. Ik hoop immers zoveel mogelijk secundaire scholen te bereiken om de meerwaarde en de aanpak van bemiddeling goed in kaart te brengen en uw deelname is hierbij belangrijk. De vragen die ik ga stellen gaan over bemiddeling. Alle vragen hebben betrekking op uw ervaringen in het werkveld. Er zijn dus geen juiste of foute antwoorden. Het is de bedoeling dat u de vragen zo ruim mogelijk beantwoordt. Voor aanvang van het interview is het belangrijk om te benadrukken dat de antwoorden strikt vertrouwelijk zullen behandeld worden. Deze zullen uiteraard enkel gebruikt worden in kader van het onderzoek. In de rapportering van het onderzoek zou ik graag citaten gebruiken uit dit gesprek. Zou ik hierbij uw naam en de naam van de school mogen vermelden?

Om de informatie die u mij vertelt nadien nauwkeurig te kunnen verwerken ga ik het gesprek opnemen. Deze geluidsopnames worden vernietigd nadat het onderzoek is afgelopen. *Opname starten.* Hebt u op dit moment nog vragen of bedenkingen over dit onderzoek of over dit interview?

### **Vragenprotocol**

<b>I/ Algemeen</b>	
Onderwijscontext	Voltijds of deeltijds onderwijs?
<b>II/ Bemiddeling</b>	
Opvang signalen	Vangt [de school] signalen op van problemen bij jongeren? Zoals spijbelgedrag, opstandigheid, drugs, ... <i>indien ja: hoe/ op welke manier? Hoe vaak?</i>
Aanleiding conflict	Wat is meestal de reden/ aanleiding van het ontstaan van een conflict tussen de jongere en de school?

	Ontstaan conflicten meer tussen leerkrachten en leerlingen of eerder tussen leerlingen onderling?
Aanpak conflict	Hoe wordt er omgegaan met conflicten die ontstaan door problemen met de jongeren?
Samenwerking dienst tijdsbesteding	<p>Is er contact met de dienst tijdsbesteding vanuit Jongerenwerking Pieter Simenon?</p> <p><i>Indien ja: Is dit frequent?</i></p> <p>→ <i>Hoe vaak? Dagelijks, wekelijks?</i></p> <p><i>Op welke manier?</i></p> <p>Hoe wordt de hulpverlening van de dienst ervaren?</p> <p>Is deze samenwerking voldoende?</p> <p>Werkt [de school] samen met andere organisaties voor de aanpak van conflicten of problemen op school?</p> <p><i>Indien ja: Is deze samenwerking voldoende?</i></p>
Bemiddelende positie	<p>De dienst heeft ook een bemiddelende positie. Ik weet niet of u hier al van gehoord heeft?</p> <p>Op welke manier komt dit tot uiting binnen de samenwerking?</p> <p>Hoe wordt deze positie ervaren binnen de samenwerking?</p>
Aanpak	<p>Wat vindt u van de aanpak van de bemiddelingsgesprekken?</p> <p>Wat kan er beter?</p> <p>Wat vindt u positief?</p>

Literatuur	Ik heb in de literatuur gelezen dat neutraliteit en het samen zoeken naar oplossingen belangrijke houdingen zijn voor een bemiddelaar.  Vindt u dat de hulpverleners van de dienst hier voldoende rekening mee houden?
Houding	Welke aspecten vindt u zeker belangrijk voor een bemiddelaar binnen de onderwijscontext?
Nazorg	Wordt er voldoende nazorg geboden na een bemiddelingsgesprek?
<b>III/ Ervaringen</b>	
Meerwaarde	Wat is de meerwaarde van de geboden hulpverlening?  Welke succesfactoren ervaart u?  Is de hulpverlening effectief voor [de school]? Is het een nood?
Verbeterpunten	Op welke manier zou u de hulpverlening nog kunnen/willen verbeteren?  Wat zijn volgens u de verbeterpunten?

## Bijlage 4: contactnames

<b>Naam</b>	<b>Contactname</b>
An Huls – Syntra Hasselt	Telefonisch contact: 15/03/2016 om 9u58 → afspraak gemaakt op 25/03/2016 om 13u30
Bart Snyers – TIO BUSO Overpelt	Telefonisch contact: 17/03/2016 om 9u15 → afspraak gemaakt op 13/04/2016 om 10u30
Ludo Rutten – Sint Paulus Mol	Telefonisch contact: 17/03/2016 om 9u30 → afspraak gemaakt op 13/04/2016 om 9u00
Leen Verslegers – Provil Lommel	Telefonisch contact: 17/03/2016 om 10u10: niet bereikbaar, telefoonnummer achtergelaten Telefonisch contact: 17/03/2016 om 10u45 → afspraak gemaakt op 12/04/2016 om 9u00
Nico Baeten – CDO KA Overpelt	Telefonisch contact: 17/03/2016 om 11u00: niet zeker om al dan niet deel te nemen + vraag om vragenlijst eens door te sturen zodat hij het kan bekijken 17/03/2016 om 11u10: mail verstuurd met vragenlijst: geen deelname
Luut Nolens – Spectrumcollege bovenbouw VTI	Telefonisch contact: 17/03/2016 om 11u30: niet bereikbaar wegens ziekte, gevraagd achter emailadres Email: 17/03/2016 om 11u40: mail verstuurd met vraag naar afspraak Email: 22/03/2016 om 18u24: mail terug – mevrouw wilt deelnemen aan het onderzoek Telefonisch contact: 24/03/2016 om 9u00 → afspraak gemaakt op 12/04/2016 om 11u00
Peter Cools	Telefonisch contact: 25/03/2016 om 11u00: geen deelname wegens tijdsgebrek
Kristien Houben	Telefonisch contact: 13/04/2016 om 13u00 → afspraak gemaakt op 21/04/2016 om 13u30



