



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Van nulde- naar eerste lijn**

Exploratief onderzoek naar drempels bij doorverwijzing voor jeugdwelzijnswerkers.

**Door Laura Roman  
Promotor: Gwen Verhulst**

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

**Hasselt  
Academiejaar 2018-2019**





**Departement Social Work**  
**Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Van nulde- naar eerste lijn**

Exploratief onderzoek naar drempels bij doorverwijzing voor jeugdwelzijnswerkers.

**Door Laura Roman**

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

**Hasselt**  
**Academiejaar 2018-2019**

## **Woord vooraf**

Deze bachelorproef is tot stand gekomen op basis van een praktijkgebonden aspect binnen JAC Genk; één van mijn stageplaatsen net zoals OverKop Genk. Men stelde zich de vraag hoe het kwam dat er nauwelijks doorverwijzingen waren vanuit het jeugdwelzijnswerk, daar zij met maatschappelijk kwetsbare doelgroepen werken. Als stagiaire ben ik hiermee aan de slag gegaan in de hoop de dialoog tussen de verschillende organisaties terug te openen en iets te kunnen betekenen voor het sociale werkveld. Ik wilde dat mijn bachelorproef niet enkel theoretisch werd, maar dat het iets kon betekenen in de praktijk. Dat het niet verloren ging. Zodat hulp voor jongeren in het Genkse alsmaar efficiënter en sneller kan worden geleverd.

Deze bachelorproef was dus in eerste instantie niet mogelijk geweest zonder de interesse en steun van JAC Genk, waarvoor dank. Bovendien zou dit neergeschreven werk ook niet zijn geweest zoals het nu is zonder de opbouwende feedback en begeleiding door promotor Gwen Verhulst van PXL Social Work en waardevolle inbreng van de geïnterviewde respondenten. Daarbuiten bedank ik graag mijn verloofde Jonas, zelf ook een afgestudeerde masterstudent, voor de steun en toeverlaat tijdens deze intensieve periode en de bruikbare handvaten.

Tot slot bedankt ik mijn ouders en broertje voor de vele aanmoedigingen, betrokkenheid en steun. Zij waren mijn rustige haven, toen ik dat het meest nodig had om aan dit rapport te werken.

## **Abstract**

Deze scriptie bespreekt de huidige drempels voor Genkse jeugdwelzijnswerkers om door te verwijzen naar eerstelijns hulpverlening van het JAC. Jeugdwelzijnswerkers staan namelijk in contact met maatschappelijk kwetsbare jongeren, maar verwijzen thans weinig door naar hulpverlening zoals die van het JAC. Deze drempels zijn bevraagd aan de hand semigestructureerde diepte-interviews, daar de onderzoeksopzet kwalitatief en exploratief van aard is. Dit resulteerde in transcripties en een data-analyse, gestructureerd per drempel. De voornaamste conclusies van dit onderzoek houden in dat er wel degelijk een aantal doorslaggevende drempels zijn die jeugdwelzijnswerkers belemmeren in het verwijzen naar hulpverlening. Veel drempels zijn praktisch van aard, zoals bijvoorbeeld de afstand van de wijk tot het JAC, en zijn mits enige inspanning oplosbaar. Thans weegt de vertrouwensrelatie tussen jongere en jeugdwelzijnswerker het sterkste door als belemmering. Ook komen veel drempels neer op een gebrek aan samenwerking tussen de organisaties, waardoor miscommunicatie zich bijvoorbeeld voordoet, maar ook een gebrek aan persoonlijk contact. Tot slot speelt maatschappelijke kwetsbaarheid van zowel jongere als jeugdwelzijnswerker globaal genomen mee als extra beïnvloedende factor.

## Inhoudsopgave

Inleiding	6
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Probleemstelling	7
1.2 Onderzoeksvraag	7
1.3 Relevantie	8
2. Bespreking stageplaats	11
3. Theoretisch kader	13
Inleiding	13
3.1 Nulde lijn versus eerste lijn: wat zijn de verschillen?	13
3.2 Drempels	20
Besluit	35
4. Praktijkgedeelte	36
Inleiding	36
4.1 Onderzoeksmethode	36
4.2 Dataverzameling	37
4.3 Resultaten	40
4.4 Conclusies en aanbevelingen	71
Besluit	75
5. Kritische reflectie	76
Bibliografie	78
Bijlagen	1
Bijlage 1: Verstuurde mail naar potentiële respondenten	1
Bijlage 2: Topiclijst en interviewschema	2



## **Lijst met afkortingen**

JAC: Jongeren Advies Centrum

GIGOS: Gigantisch Goed Samen

CAW: Centrum Algemeen Welzijn

SEL: Samenwerkingsinitiatieven Eerstelijnsgezondheidszorg

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

CLB: Centrum voor Leerlingen Begeleiding

LDC: Lokale Diensten Centrum

CGG: Centrum Geestelijke Gezondheidszorg

CKG: Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning

DOP: Dienst Ondersteuningsplan

VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

SAM: Steunpunt Mens en Samenleving

GGZ: Geestelijke GezondheidsZorg



## **Inleiding**

Jeugdwelzijnswerk en jeugdhulpverlening. Beiden sterk aanwezig in Genk, maar soms werken zij langs elkaar door ten koste van de jongere. Sterker nog, zij kennen elkaar nauwelijks. Verandering hierin zou mogelijks voor veel verbetering zorgen. Dit in eerste opzicht voor de jongere zelf, maar ook voor organisaties onderling. Wat ligt er onder deze beweging? Welke drempels spelen er waardoor jeugdwelzijnswerk en jeugdhulpverlening elkaar moeilijk vinden?

Op vraag van JAC Genk worden drempels bevestigd die een doorverwijzing naar de eerstelijns hulpverlening bemoeilijken bij Genkse jeugdwelzijnswerkers. Dit op een zeer brede en integrale manier, zodat de dialoog tussen de organisaties terug geopend kan worden. Zo kan JAC Genk zich mogelijks aanpassen aan de noden van de jeugdwelzijnswerkers en omgekeerd.

Deze bachelorproef gaat van start met een korte probleemstelling waaruit onderzoeksvragen worden afgeleid. Vervolgens wordt er besproken wat deze thesis maatschappelijk en wetenschappelijk relevant maakt. De stageplaats wordt beknopt beschreven waarop het theoretisch kader wordt gegeven.

Dit theoretisch kader bestaat uit een uitleg over het verschil tussen nuldelijns werkingen en eerstelijns hulpverlening, waaronder de situering binnen de Brede Instap, uitleg over het jeugdwelzijnswerk, maatschappelijke kwetsbaarheid en deontologie worden besproken. Vervolgens wordt er stilaan tot de kern van de bachelorproef gekomen met de drempels om door te verwijzen die binnen de doorgenomen literatuur aan bod zijn gekomen. Aansluitend op deze drempels wordt er overgegaan naar het praktijkgedeelte waar al het technische omtrent het onderzoek wordt beschreven, maar ook de onderzoeksresultaten, de conclusie, aanbevelingen, het besluit en de kritische reflectie.

## **1. Probleemstelling en onderzoeksvragen**

Binnen dit onderdeel wordt uit de doeken gedaan waarover het onderzoek zal gaan en dit aan de hand van een probleemstelling, een aantal onderzoeksvragen en wordt er besproken waarom dit praktijkgericht onderzoek relevant is op zowel wetenschappelijk als maatschappelijk vlak.

### **1.1 Probleemstelling**

De probleemstelling vertrekt vanuit de stageplaats binnen Jongeren Aanbod CAW (JAC) Genk. Deze organisatie behoort tot de eerstelijns hulpverlening. Zij merken op dat er in de praktijk zeer weinig doorverwijzingen zijn vanuit de nuldelijns jeugdwerkingen, terwijl dat het wel zo zou moeten zijn. Zo zijn er in 2017 slechts 73 aanmeldingen geweest binnen JAC Limburg vanuit het jeugdwelzijnswerk van 3547 aanmeldingen in totaal (Marina, 2017). Jeugdwelzijnswerkers bereiken een zeer kwetsbare doelgroep. Een mogelijke hypothese hierbij is dat er drempels heersen onder de hulpverleners/jeugdwelzijnswerkers die zich op de nulde lijn bevinden. Bovendien kunnen aspecten zoals de organisatiecultuur en het feit dat nuldelijns hulpverleners vaak langdurige vertrouwensbanden hebben opgebouwd ook meespelen in deze hypothese en een drempel vormen. Dit heeft als gevolg dat er soms te veel geprobeerd wordt om problemen intern op te lossen, terwijl intensievere hulp misschien nodig is.

Door te gaan onderzoeken wat de drempels zijn bij de nuldelijns hulpverleners en te zoeken naar wat de noden zijn om die overdracht van hulpvragers te verbeteren, kan het JAC werken aan zijn toegankelijkheid naar de nulde lijn toe. Zij kunnen iets met dergelijk onderzoek. Het kan een aanmoediging zijn voor zowel nulde- als eerste lijn om de dialoog terug op te nemen met het oog op het welzijn van de jongere. Door drempels te gaan bevragen kan er gewerkt worden aan een beter hulpverleningslandschap. Het JAC kan aan de hand van de resultaten op zoek gaan naar manieren om de drempels te verkleinen tussen de nulde- en de eerste lijn. Bovendien kunnen de twee lijnen in dialoog gaan om te werken aan sterkere hulpverlening, waar sprake is van warme overdrachten dankzij een goede samenwerkingsrelatie tussen diensten.

### **1.2 Onderzoeksvraag**

Op basis van deze probleemstelling luidt de hoofdonderzoeksvraag als volgt: *‘Wat zijn vandaag drempels voor Genkse (nuldelijns) jeugdwelzijnswerkers om door te verwijzen naar de eerstelijns hulp- en dienstverlening van JAC Genk?’* Genkse jeugdwelzijnswerkers die bevraagd kunnen worden, komen vooral uit de organisatie Gigantisch Goed Samen (GIGOS) Jeugdwelzijnswerk. Zij zijn verspreid over heel Genk en dat in de meest kwetsbare buurten. In totaal zijn er 49 jeugdwelzijnswerkers in Genk aanwezig.

Deelonderzoeksvragen zijn:

- In hoeverre vormen bekendheid, bereikbaarheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid en de binnenste B drempels voor Genkse jeugdwelzijnswerkers om door te verwijzen naar JAC Genk?
- Welke drempels zijn er nog om door te verwijzen?
- Speelt organisatiecultuur mee in het al dan niet doorverwijzen?
- Speelt het feit dat jeugdwelzijnswerkers vaak een vertrouwenspersoon zijn voor jongeren een rol in het al dan niet doorverwijzen naar andere hulpverlening?
- Wat hebben de jeugdwelzijnswerkers nodig – al dan niet van JAC Genk - om door te verwijzen?
- Hoe kunnen de twee lijnen elkaar beter vinden volgens de jeugdwelzijnswerk(organisaties)?
- Speelt plaatstekort in de jeugdhulp mee in het al dan niet doorverwijzen?

### **1.3 Relevantie**

Dit onderzoek is zowel maatschappelijk en wetenschappelijk relevant. Op maatschappelijk vlak is dit relevant, omdat dit exploratief onderzoek de pijnpunten aanhaalt tussen twee hulpverleningslijnen in het Genkse. Het kan de dialoog terug openen tussen het jeugdwelzijnswerk en de eerstelijns hulpverlening, omdat samenwerking van essentieel belang is voor de jongere. Zij streven namelijk dezelfde doelstellingen na: jongeren aan en tot hun recht doen komen.

Aangezien de probleemstelling specifiek is, bestaat er nog weinig onderzoek naar dit onderwerp of deze probleemstelling. Dit maakt dat een onderzoek over die drempels bij jeugdwelzijnswerkers eens zo zinvol is en wetenschappelijk relevant. Bovendien valt het op dat jongeren tot en met 25 jaar het vaakst worden doorverwezen vanuit niet-professionele instanties zoals zelfhulpgroepen, jeugdadvisers, vrijwilligerswerk (Indeherberge & Van Weyenberg, 2015). Als de meeste doorverwijzingen gebeuren vanuit deze hoek, waar bevindt het jeugdwelzijnswerk zich dan? Dit is een reden te meer om aan de slag te gaan met deze onderzoeksvraag en maakt het wetenschappelijk relevant, om zo op een verkennende wijze zicht te krijgen op de gewaarwording dat er weinig doorverwezen wordt naar eerstelijns hulpverlening.

Wat maakt dit onderzoek nog relevant? Het past binnen een groter kader. Namelijk, dat van het *Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleidsplan 2015-2019* van minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen (Departement Cultuur, Jeugd, Sport & Media, 2015). Op vlak van het thema welbevinden is er een strategische doelstelling uitgeschreven. Deze beschrijft dat kinderen en jongeren zich in 2019 goed in hun vel voelen

en dat ze kunnen aangeven wanneer dat niet zo is. Zij weten waar ze ermee terecht kunnen en worden passend geholpen. Drie elementen hieruit vormen de basis voor operationele doelstellingen, met name: je goed voelen in je vel, durven aangeven wanneer het niet zo is en weten waar je terecht kan. Zo kan er preventief aan de slag worden gegaan met kinderen- en jongerenwelzijn. Ook het belang van vertrouwenspersonen en de toegankelijkheid van de hulpverlening worden beklemtoond. Vertrouwenspersonen die jeugdwerkzorgers vaak in eerste instantie zijn en toegankelijke hulpverlening zoals die van het JAC. De vraag is echter, hoe kan dit toegankelijker worden? Ook voor vertrouwenspersonen.

Eén van die operationele doelstellingen houdt in dat er tegen 2019 in elke Vlaamse gemeente en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een betere aansturing moet zijn om volwassenen, kinderen en jongeren de weg te laten vinden naar informatie rond mentale zorg en welzijn om de taboes rond hulpverlening en psychisch welbevinden weg te werken, also het beleidsplan (Departement Cultuur, Jeugd, Sport & Media, 2015). Het werken aan die toegankelijkheid van informatie is hierbij van belang. Concreet betekent dit dat er lokaal moet worden bekeken wie de geschikte partners zijn voor structureel overleg, waarbij specifiek aandacht wordt geschonken aan afstemming tussen de ontwikkeling en rolverduidelijking van de Huizen van het kind en de acties van de andere actoren binnen de eerste lijn. Zo kan de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp worden versterkt.

Onder deze doelstelling valt ook het verhogen van de toegang tot sociale voorzieningen via buurtgerichte netwerken. Hier valt het jeugdwerkzorg onder. Het is namelijk zo dat de dienstverlening van het algemeen welzijnswerk zo laagdrempelig en toegankelijk mogelijk dient te zijn. Specifiek kan hier werk van worden gemaakt door het voeren van een lokaal sociaal beleid waarbij lokale partners worden betrokken tot samenwerking en waarbij er beroep wordt gedaan op samenlevingsopbouw. Samenlevingsopbouw zal een methodisch kader uitbouwen om proactief aan de slag te gaan met onderbescherming.

Het is de bedoeling dat het eerstelijns welzijnswerk afspraken maakt met aangrenzende sectoren en nuldelijns basisvoorzieningen zoals samenlevingsopbouw, buurthuizen, enzovoort. Deze brug tussen twee lijnen is van belang en is een duurzame intersectorale aanpak voor een cliëntgerichte samenwerking met aandacht voor continuïteit en het realiseren van inclusieve en integrale zorg binnen de context, waarbij het minst ingrijpende voorrang krijgt.

Een laatste doelstelling van de Vlaamse Overheid is om in 2019 een ondersteuningsaanbod te faciliteren voor personen waar kinderen en jongeren zich toe richten met een vraag of een probleem. Dit wilt men concreet doen door reguliere welzijns- en

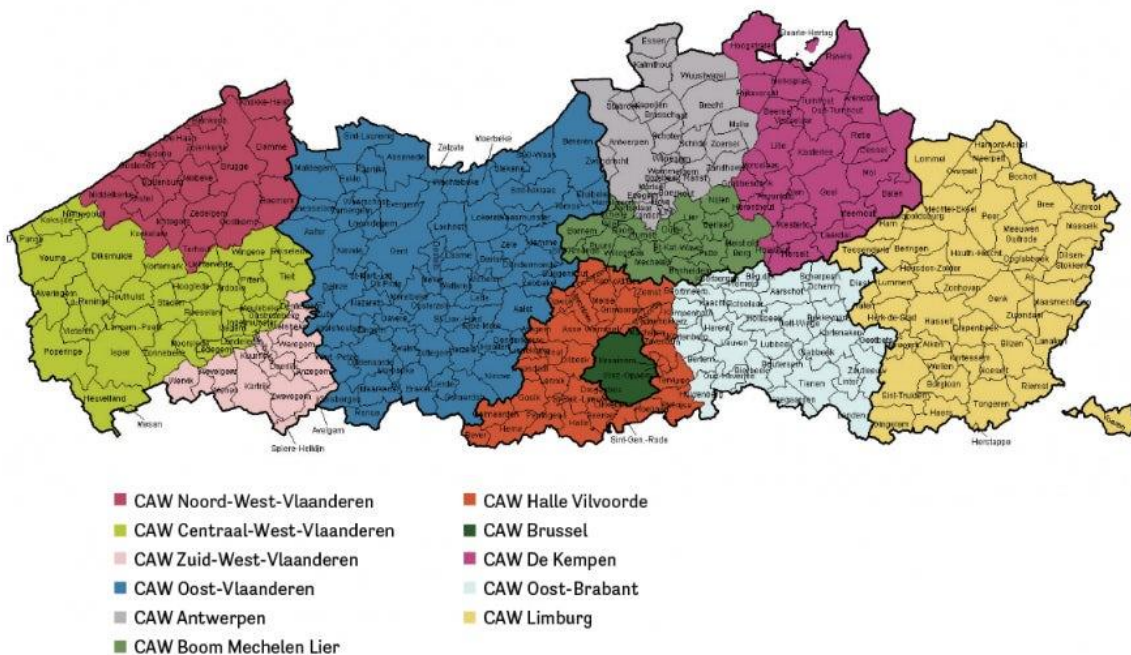
gezondheidsvoorzieningen te stimuleren om vrijwilligers in te schakelen via een toegankelijke website.

Samengevat valt het op dat dit onderzoek eigenlijk valt onder het beleidsplan. Er wordt namelijk op zoek gegaan naar wat er nodig is om de nulde lijn en de eerste lijn van het welzijnslandschap in verbinding te brengen.

## 2. Bespreking stageplaats

Het JAC valt onder de eerstelijns hulpverlening en is een onderdeel van het Centrum Algemeen Welzijn (CAW). De CAW's helpen mensen met al hun vragen en problemen rond welzijn. Het CAW werkt steeds integraal en vanuit de mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar context. Bovendien vervult deze organisatie de rol van brede instap binnen de integrale jeugdhulp, waarover beneden meer (Indeherberge & Van Weyenberg, 2015).

CAW's zijn te vinden over heel Vlaanderen en Brussel en hebben verschillende diensten. Zo zijn er 11 CAW's. Deze zijn een netwerkorganisatie, waardoor ieder CAW autonoom is, maar er wel voor gekozen wordt om samen te werken (CAW Groep vzw, 2019). In Limburg waren er in 2017 in totaal 1988 cliëntcontacten van 12 tot en met 25 jaar geteld op het onthaal. Hieronder vallen ook de chat en éénonthaalcontacten (Marina, 2017). Hiervan zijn slechts 73 meldingen vanuit het jeugdwelzijnswerk geweest (Marina, 2017).



Afbeelding 1: (CAW Groep vzw, 2019). Regio-overzicht.

Het JAC werkt specifiek met de doelgroep jongeren van 12 tot en met 25 jaar, terwijl de andere diensten van het CAW voornamelijk met volwassenen werken. Het helpt jongeren met al hun vragen of problemen, ongeacht wat. Deze hulp wordt bekomen aan de hand van het organiseren van ontmoeting, informatie, advies en korte hulp, begeleiding, onderdak, crisishulp en preventie (CAW Groep vzw, 2019). Zo wil het JAC jongeren die het moeilijk hebben steunen zodat ze zelf (terug) verder kunnen, rust bieden wanneer ze die kwijt zijn, hun mogelijkheden versterken en hen informeren over hun rechten en hen bijstaan in het benutten ervan (Indeherberge & Van Weyenberg, 2015).

Onderwerpen die voorkomen zijn administratie en geld, gezondheid, je goed voelen, migratie, op eigen benen, school en vrije tijd, seks en relaties, vrienden en familie en wonen. In Genk komen welzijn en gezondheid, relatie-gezin en opvoeding en wonen vooral aan bod (Marina, 2017). Hieruit wordt duidelijk dat het JAC generalistisch werkt en op veel levensdomeinen van de jongere kan helpen. Jongeren kunnen dan ook gewoon binnenstappen of een afspraak maken. Bovendien kan er ook gemailld, gebeld of gechat worden met een hulpverlener waarbij anonimiteit gegarandeerd wordt. De hulp is altijd gratis en vrijblijvend. Dit maakt het JAC laagdrempelig (CAW Groep vzw, 2019).

De e-mail hulpverlening en chathulpverlening zijn zeer gegeerd. Zo waren er in 2015 3 270 mails en 3 756 chatgesprekken bij jongeren van 12 tot en met 25 jaar. Dit is om een indicatie te krijgen van de vraag naar contact of hulp. Een noot hierbij is dat deze cijfers wegens technische mankementen enkel gelden vanaf het tweede kwartaal van 2015 (Indeherberge & Van Weyenberg, 2015). Bovendien zijn recentere gegevens hieromtrent moeilijk te vinden, wegens een overschakeling naar een nieuw registratiesysteem. In 2017 waren er 1478 bureaugesprekken in totaal, waarvan er 206 van JAC Genk waren (Marina, 2017). Concrete cijfers omtrent binnenstappers en gemaakte afspraken voor het JAC specifiek zijn niet gevonden, maar wel zijn er over heel CAW Limburg in totaal 1398 binnenstappers van de 67 090 cliëntcontacten in 2018. Dit indiceert dat het aantal binnenstappers globaal genomen aan de weinige kant is (Vanderstraeten, 2019).

Het gebeurt ook dat de JAC's doorverwijzen indien andere hulp gepast blijkt te zijn. Zo werd er in 2017 287 keer naar een andere dienst binnen het CAW doorverwezen en 267 keer naar externe diensten doorverwezen tegenover een totaal van 2038 cliëntcontacten. Hier zitten ook 50 begeleidingen bij. (Marina, 2017).

### **3. Theoretisch kader**

#### **Inleiding**

Zoals beschreven in de probleemstelling komt dit onderzoek neer op de vraag in hoeverre het aanbod van een welzijnsorganisatie zoals het JAC een zo ruim mogelijk publiek aanspreekt en hoe deze haar aanbod kan aanpassen. In dit onderdeel wordt een stand van zaken gegeven over wat vanuit literatuur geweten is over het probleem en de onderzoeksvraag. Over het algemeen is er weinig geweten over drempels bij nuldelijns welzijnswerkers. Vaak gaat het in de literatuur over de organisatie van het werk of over de competenties die professionals zouden moeten hebben. De kennis over wat jeugdwelzijnswerkers zelf belangrijk vinden, is relatief beperkt. Dit maakt dat een exploratief onderzoek zeker op zijn plaats is. Er wordt van start gegaan met een definiëring. Opeenvolgend komen enkele theoretische kaders aan bod en als slot diverse literatuur omtrent drempels bij doorverwijzing.

#### **3.1 Nulde lijn versus eerste lijn: wat zijn de verschillen?**

Om van start te gaan, is het relevant om het verschil tussen nuldelijns- en eerstelijns hulpverlening te duiden.

Volgens Samenwerkingsinitiatieven Eerstelijnsgezondheidszorg (SEL) bedoelt men met de nulde lijn de mantelzorgers; mensen die op niet-professionele basis de zorg voor een ander opnemen (ouders, kinderen, andere familieleden, buren, vrienden,...). In veel gevallen zijn het de mantelzorgers die thuiszorg mogelijk maken. Ook zelfhulpgroepen, jeugd welzijnswerk en vrijwilligers worden tot de nulde lijn gerekend, maar evenzeer scholen (SEL, sd).

Eerstelijns hulpverlening wordt volgens SEL samengevat als rechtstreeks toegankelijke hulp en zorg (SEL, sd). Daaronder vallen de huisartsen, thuisverpleegkundigen, vroedvrouwen, ergo- en kinesitherapeuten, podologen, eerstelijnspsychologen en psychotherapeuten, psychiatrische thuiszorg, diëtisten, apothekers, tandartsen,... Daarnaast vallen hier ook organisaties en personen onder die de eerstelijns(gezondheids)zorg mogelijk maken of ondersteunen zoals de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's), rusthuizen, Centra voor Leerlingen Begeleiding (CLB's), CAW's, diensten voor gezinszorg, Lokale Diensten Centra (LDC's), dagverzorgingscentra, centra voor kortverblijf, diensten voor oppashulp, uitleendienst voor hulpmiddelen, diensten voor maaltijdbedeling, klusjesdiensten, ziekenfondsdiensten, enzovoort. Naast de eerste lijn spreekt men ook van de tweede en de derde lijn. Hier wordt niet verder op in gegaan, omdat dit niet aan bod komt in de onderzoeksvraag.



Die eerste lijn wordt bovendien hertekend door decentralisering en regie op het lokale niveau. Het artikel *'De eerste lijn wordt hertekend. Deskundig dichtbij'* van Bert Lambeir doet dit helder uit de doeken (Lambeir, 2017). Hoewel Vlaanderen al een uitgebreid professioneel zorglandschap heeft, blijkt dit nog niet voldoende te zijn. Hulpverlening is gefragmenteerd en er is sprake van te veel verschillende structuren. Hierdoor heeft de burger onvoldoende vat op de organisatie van zijn zorg en ondersteuning. Een beter overzicht is dus aangewezen, waarbij maximale regie van de burger voorop staat. Het is de bedoeling om geïntegreerd aan de slag te gaan en een vlotte samenwerking tussen lijnen te bevorderen.

Ook zal deze hertekening ervoor zorgen dat er nog meer aandacht zal gaan naar de meest kwetsbaren in de samenleving. Kanttekening hierbij is dat dit model van zelfbeschikking een mondig individu veronderstelt met voldoende vaardigheden en mogelijkheden. Dit kan ervoor zorgen dat de meest kwetsbaren hier uiteindelijk het slachtoffer van gaan worden. Om te vermijden dat dit gebeurt, moet een netwerk van zorgverleners of hulpverleners de verantwoordelijkheid krijgen om zorg en ondersteuning samen op te nemen voor een bepaalde populatie (Lambeir, 2017).

### 3.1.1 Brede instap

Volgens Jongerenwelzijn.be heeft het decreet Integrale Jeugdhulp ervoor gezorgd dat jongeren die het moeilijk hebben, snel gepaste hulp ontvangen (Vanhee, 2018). Deze hulp vertrekt altijd vanuit de jongere zelf en zijn gezin. De JAC's vanuit het CAW, de CLB's, OCMW's, inloopteams en preventieteams van Kind en Gezin, maar ook meer gespecialiseerde diensten zoals de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), Pleegzorg, Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en Diensten Ondersteuningsplan (DOP) van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) vormen samen de rechtstreeks toegankelijke hulp. Dit is jeugdhulpverlening die voor iedereen toegankelijk is en waar cliënten zelf naartoe kunnen stappen voor informatie, advies, hulp, begeleiding en doorverwijzing (Agentschap Jongerenwelzijn, sd). Als wij deze omschrijving van rechtstreeks toegankelijke hulp vergelijken met de omschrijving van de eerstelijns hulpverlening zien wij dat de meeste diensten overeenkomen. Met andere woorden kan grosso modo gesteld worden dat eerstelijns hulpverlening de rechtstreeks toegankelijke hulp omvat. Nuldelijns werkingen vallen hier niet onder.

Onder jeugdhulpverlening worden dus voorzieningen verstaan die psychosociale problemen bij jongeren willen voorkomen, verminderen, opheffen en/of begeleiden (Knorth & Smit, 1999). Die verhoging van het jongerenwelzijn kan pas slagen wanneer diensten nog beter met elkaar leren samenwerken, communiceren en meer vertrouwen hebben in

elkaars expertise (BWR, 2003). Vandaar – onder andere – de brede instap van de Integrale Jeugdhulpverlening. Kernelementen zijn netwerkvorming, differentiatie en flexibilisering van de hulp, modulering van het hulpaanbod, realiseren van continuïteit, cliëntbetrokkenheid en het verzekeren dat jongeren met hulpnoden – ook indien meer ingrijpend – gepaste dienstverlening krijgen. Vraaggerichtheid is hierbij essentieel. Op een betere en efficiëntere manier hulpverlening organiseren rondom de cliënt en zijn of haar omgeving (Helsen, Van den Heuvel, Van Duppen, & Roegiers, 2004).

Wat is nu de relatie tussen jeugdwerk en jeugdhulpverlening? De Vlaamse Jeugdraad stelt vast dat het plan voor Integrale Jeugdhulp mogelijke openingen naar het jeugdwerk en breder jeugdbeleid niet expliciteert. Thans is een breed jeugdbeleid in voordeel van jongeren. Daarom moeten het jeugdwerk en de jeugdhulpverlening partners worden. Door samen te werken kan men zich beter afstemmen op elkaar. Echter mag hierin de waarde van het jeugdwerk niet bepaald worden vanuit de criteria die de jeugdhulpverlening hanteert. Hulpvragen worden op meerdere plaatsen verengd tot een probleem en daarbij wordt vergeten dat jongeren eenmaal veel vragen hebben. Soms ziet een jongere zijn vraag graag direct beantwoord en soms is bezig zijn met een vraag op zich al belangrijk. Het jeugdwerk is hierin een belangrijke maatschappelijke seingever. Het is namelijk een forum waar noden en verzuchtingen op een positieve manier zichtbaar worden voor jongeren. Als de hulpverlening integraal wilt handelen, moet men de vragen van jongeren ook integraal bekijken, met het jeugd(welzijns)werk als partner. Hierbij is het belangrijk dat methodieken afgestemd dienen te worden op maatschappelijk kwetsbaren, waarbij jeugdwelzijnswerk een bijdrage in kan hebben (Van de Walle, 2002).

### 3.1.2 Het jeugdwelzijnswerk

Jeugdwelzijnswerk valt onder de nulde lijn en het JAC onder de eerste lijn. Op vlak van deontologie wordt er specifiek de vergelijking gemaakt tussen de nulde- en eerstelijnsdiensten die bevroegd gaan worden in het onderzoek en aanwezig zijn in Genk, waarover beneden meer. Dit zijn voor de nulde lijn GIGOS Jeugdwelzijnswerk en het Limburgs Steunpunt Straathoekwerk (LiSS). Voor de eerste lijn is dit JAC Genk (zie 2. Bespreking stageplaats).

Volgens Uit De Marge (2009) wordt jeugdwelzijnswerk als volgt uitgelegd: *“Het jeugdwerk met kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie is al even divers als zijn doelgroep zelf. Het gaat om kinderen en jongeren die institutionele kwetsing riskeren of eraan blootstaan; omdat ze behoren tot een etnisch-culturele minderheid, nieuwkomer zijn of in een achtergestelde buurt wonen, omdat ze opgroeien in armoede of in een huishouden onderaan de sociale ladder, ... Dat jeugdwerk kan de vorm aannemen van zowel een*

*jeugdhuis als een speelpleinwerking, een atelier of een kinderwerking, een meisjes- of een kleuterwerking, maar ook van een vindplaatsgerichte werking. Bovendien varieert het aanbod: spel, sport, dans, theater, een boot timmeren, muziek, taalateliers, trajectbegeleiding, schoolopbouwwerk, jongereninformatiepunten, spelotheken, fietsen lassen, ...” (Uit De Marge, 2009)*

Hier valt GIGOS onder. GIGOS is er namelijk voor alle kinderen, tieners en jongeren die minder kansen krijgen in de maatschappij. Via groepsgebonden activiteiten in de vrije tijd bieden zij hen een positieve beleving aan, waarbij zij steeds meer verantwoordelijkheden geven aan de jongeren. Zelfsturing en ervaringsleren zijn dan ook centrale methodieken ter versterking van de jongeren (GIGOS, sd). Binnen hun aanbod worden duidelijke klemtonen gelegd. Zo wil het jeugdwelzijnswerk niet dat jongeren hun vrije tijd invullen als resttijd, maar als groeitijd door hen aan te spreken en te streven naar een zo laagdrempelig mogelijk aanbod, waarbij rekening wordt gehouden met culturele eigenheden van jongeren, men de kostprijs tracht te beperken, actief te rekruteren, langer respijt te geven bij grensoverschrijdend gedrag, enzovoort. Zij bieden leerkansen via verbreding van de leefwereld van jongeren (De Donder, Rosiers, & Van den Berghe). Bovendien werken jeugdwerkers zowel vanuit een aanmoedigingsperspectief als een normeringsperspectief. Binnen het aanmoedigingsperspectief wilt men jongeren leiden tot meer zelfvertrouwen, culturele binding en sociale vaardigheden. Het normeringsperspectief stelt dan doelstellingen ten aanzien van de jongeren zelf. Zij willen de relatie tussen samenleving en jongeren verbeteren (Hermans, Van Assche, & Lauwers, 2000).

Het LiSS valt hier niet onder, ondanks zij ook welzijnsgericht werken naar een jeugdige doelgroep toe. Het straathoekwerk is een laagdrempelige, professionele werkvorm waarbij het respect voor de vragen, behoeften, waarden en de eigen verantwoordelijkheid van de doelgroep de norm is (LiSS, 2019). Hun doelstelling komt in het algemeen overeen met die van het jeugdwelzijnswerk. De straathoekwerker legt contacten in de buurt van de gasten en werkt zo aan een relatie. Door te luisteren, aanwezig te zijn, te steunen, over positieve dingen te praten enzovoort ontstaat er vertrouwen en krijgt de werker zicht op hun situatie en omgeving. Van daaruit gaat men op zoek naar oplossingen en mogelijkheden voor de vragen waar de gasten mee zitten. Hiervoor wilt men maximaal gebruik maken van bestaande voorzieningen en wilt men zelfvertrouwen, zelfredzaamheid, draagkracht en solidariteit activeren. Door samenwerking, signalering en belangenbehartiging probeert men de maatschappelijke voorzieningen te beïnvloeden zodat er een betere, positievere aansluiting en betrokkenheid ontstaat tussen doelgroep en voorzieningen (LiSS, 2019). Echter verschilt de vorm die het straathoekwerk aanneemt sterk van de definitie die

hierboven beschreven staat. Daarom wordt deze organisatie niet mee opgenomen in de steekproef.

### 3.1.2.1 Maatschappelijke kwetsbaarheid

De theorie over maatschappelijke kwetsbaarheid van Nicole Vettenburg is er eentje die boekdelen spreekt. In haar onderzoek wordt een referentiekader gegeven van waaruit jeugdproblemen beter kunnen worden begrepen en aangepakt. De definitie van maatschappelijke kwetsbaarheid luidt als volgt:

*“Maatschappelijk kwetsbaar is diegene die in zijn contact met de maatschappelijke instellingen telkens weer vooral te maken krijgt met de controlerende en sanctionerende aspecten ervan en minder geniet van het positieve aanbod.”* (Vettenburg, 1989)

Dit komt vooral voor bij lagere sociale klassen. Jeugdwerkers komen bovendien in grote mate in contact met personen uit deze klassen. Kenmerkend aan deze klasse is het gebrek aan gezag om hun eigen cultuur te laten opnemen en valoriseren in de maatschappelijk erkende cultuur. Zij verdedigen met andere woorden hun belangen niet, omdat zij het als onmogelijk ervaren om maatschappelijke instellingen aan te wenden voor de vermindering van de ongelijkheid. Bovendien worden sommige cultuurvarianten nauwelijks opgenomen in de dominante cultuur die in de school en andere maatschappelijke instellingen worden voorgestaan. Deze bevolkingsgroep is kwetsbaar en dit kan alsmaar sterker worden. Door meer in contact te komen met sanctionerende en controlerende aspecten van de maatschappij stellen jongeren gemakkelijker probleemgedrag, omdat zij weinig of geen binding hebben met de samenleving en zij een levensstijl ontwikkelen die is overheerst door verdediging. Thans gebeurt het ontwikkelen van sociale banden juist in interactie met maatschappelijke instellingen en is er een duidelijk verband met de culturele kloof tussen jongeren en instellingen.

Ook heeft iedere maatschappelijke instelling een bepaald kwetsingsrisico. Dit risico is afhankelijk van het type instelling en die typering kan gebeuren op basis van de dominantie van twee aspecten; het emanciperend- en het beheersingsaspect. Dat eerste houdt het positieve aanbod in voor de cliënt, waarbij hij of zij de kans krijgt om de levenssituatie te verbeteren aan de hand van vormingskansen, informatie enzovoort. Het beheersingsaspect houdt in dat instellingen ook beschikken over een zekere macht ten aanzien van hun cliënt. Naarmate het beheersingsaspect primeert binnen een instelling zal het kwetsingsrisico toenemen.

De vraag is echter hoe het kwetsbaarheidsproces van jongeren afgeremd kan worden. Ten eerste kan dit door het ontwikkelen van een positieve binding tussen jongere en jeugdwerker, waarbij de jongere zijn cultuur erkend wordt. Dit dient een basishouding te zijn voor ieder die werkt met maatschappelijk kwetsbaren. Ten tweede dient het doel van iedere jongerenwerking het emanciperen van de jongere te zijn. Het groeiproces van de jongere wordt dan gestimuleerd door hem of haar steeds meer verantwoordelijkheid te geven. De jeugdwerker heeft ook vertrouwen in de jongere, apprecieert zijn eigenheid en gaat in dialoog met hem of haar. Ten derde moet de werking zeer dichtbij staan en een zeer lage drempel hebben, wil men de kwetsbare jongere bereiken. Als vierde dienen ook de maatschappelijke instellingen (bv. school) betrokken te worden als men probleemoplossend wil werken. Als laatste moet er aan structurele voorwaarden voldaan zijn bij het uitbouwen van een emancipatorische en integrale aanpak. Zo dient het statuut van de jeugdwerker van voldoende kwaliteit te zijn. Kortlopende contracten en nepstatuten staan het bindingsproces van de jongere in de weg. Ook is emanciperend werken kiezen voor de moeilijkste werkvorm. Dit is enkel werkbaar als men zich goed voelt in de werksituatie en daar waardering in krijgt. Als laatste moet men over voldoende materiële en financiële middelen beschikken, omdat ook dat basisvoorwaarden zijn voor een adequate werking (Vettenburg, 1989).

Maatschappelijke kwetsbaarheid wordt in verwante literatuur ook vaak gekoppeld aan (kinder)armoede (Coussée, Roets, & Bouverne-De Bie, 2009). In de armoedemonitor wordt armoede niet alleen omschreven als een materieel probleem, maar ook als een probleem van sociale uitsluiting op allerlei levensdomeinen. Voor kinderen wordt dit vertaald als een eerder beperkte toegang tot de maatschappelijke dienstverlening die meer kansen biedt op een succesvolle maatschappelijke integratie (Noppe, 2014). Maatschappelijke kwetsbaarheid is dus niet per se een kenmerk van een specifieke groep jongeren, maar gaat ook over de relatie tussen de jongeren en de maatschappelijke instellingen (Hauspie, Vettenburg, & Roose, 2010). Onderwijs, jeugdhulpverlening en jeugdbeleid zorgen in een verzorgingsstaat voor de herverdeling van maatschappelijke bronnen bij jongeren (Van Hecke, 2016).

### 3.1.3 Deontologie

Op vlak van deontologie zijn er ook een paar verschillen merkbaar. Zo is er sprake van discretieplicht en beroepsgeheim. Deze twee hangen niet per definitie vast aan een bepaalde lijn. Zo valt het beroep van een huisdokter bijvoorbeeld binnen het beroepsgeheim. Ook de JAC's hebben beroepsgeheim, maar vallen dan weer onder de eerste lijn. Bij jeugdwelzijnswerk (nulde lijn) is sprake van discretieplicht. Wat is nu het verschil?

Volgens Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is discretieplicht de verplichting om bij het uitoefenen van een ambt of functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan wie gerechtigd is er kennis van te nemen (Opgenhaffen & Put, 2018). Het beroepsgeheim is volgens het Steunpunt voorbehouden voor personen die functies uitoefenen waarvan de maatschappij vindt dat de vertrouwelijkheid die noodzakelijk is voor het uitoefenen van de functie in de regel primeert op andere belangen. Dit gebeurt hetzij expliciet doordat een bevoegde wetgever het beroepsgeheim in de wet van toepassing verklaart, hetzij impliciet doordat de maatschappelijke erkenning van de noodzakelijke vertrouwensfunctie blijkt uit een geheel aan wettelijke elementen, hetzij doordat de maatschappelijke erkenning van de noodzakelijke vertrouwensfunctie blijkt uit traditie of gewoonte (Opgenhaffen & Put, 2018).

Onderstaand schema van Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin maakt een duidelijk onderscheid.

### 3.2 WAT ONDERSCHIEDT DE DISCRETIEPLICHT VAN HET BEROEPSGEHEIM?

	BEROEPSGEHEIM	DISCRETIEPLICHT
<b>Beschermende belangen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individueel belang van de cliënt: bescherming van de vertrouwensrelatie tussen de geheimplichtige en de cliënt.</li> <li>- Algemeen belang: vertrouwen in beroep en bescherming van het maatschappelijk belang.</li> </ul>	Bescherming van de belangen van de opdracht, dienst of organisatie.
<b>Personeel toepassingsgebied</b>	Persoon die, ongeacht diens professionele hoedanigheid, een noodzakelijke vertrouwensfunctie vervult die maatschappelijk wordt erkend, hetzij (impliciet of expliciet) door de wet, hetzij door gewoonte of traditie.	Persoon die op grond van de wet, een deontologische code, een arbeidsreglement of overeenkomst tot discretie wordt verplicht.
<b>Materieel toepassingsgebied</b>	Alle informatie die als 'geheim' moet worden beschouwd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie die een geheimplichtige verneemt in de uitoefening van de vertrouwensfunctie</li> <li>- En die van nature geheim is of werd toevertrouwd met de bedoeling niet te worden verspreid.</li> </ul>	Alle informatie die niet bedoeld is om bekend te worden gemaakt buiten de dienst of organisatie, ongeacht of deze informatie als 'geheim' moet worden beschouwd of algemeen gekend is.
<b>Draagwijdte</b>	Geldt t.a.v. iedereen.	Geldt niet t.a.v. leidinggevenden en collega's.
<b>Medewerking aan bewijsvoering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spreekrecht en zwijgrecht t.a.v. rechter.</li> <li>- Geen aangifteplicht o.b.v. art. 29-30 Sv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spreekrecht t.a.v. (onderzoeks)rechter.</li> <li>- Aangifteplicht o.b.v. art. 29-30 Sv.</li> </ul>
<b>Schending</b>	Opzettelijk, i.e. wetens en willens, een geheim bekendmaken aan om het even welke derde, tenzij een uitzondering op het beroepsgeheim toelaat of verplicht om de informatie te onthullen.	Bewust of uit nalatigheid informatie waarvoor discretie is vereist, bekendmaken aan anderen dan degenen die gerechtigd zijn er kennis van te nemen, tenzij een uitzondering op de discretieplicht toelaat of verplicht om de informatie te onthullen.
<b>Sancties</b>	Strafsancties, eventueel ook arbeidsrechtelijke, burgerrechtelijke en tuchtrechtelijke sancties.	Arbeidsrechtelijke, burgerrechtelijke en tuchtrechtelijke sancties.

Afbeelding 2: (Opgenhaffen & Put, 2018)

Als er wordt gekeken naar het onderdeel 'beschermde belangen', wordt er een duidelijk verschil opgemerkt. Jeugdwelzijnswerk heeft discretieplicht. Dit maakt dat zij strafrechtelijk niet verplicht zijn om de vertrouwensrelatie tussen de jeugdwelzijnswerker en de cliënt geheim te houden. Zij hebben enkel de plicht om de belangen van de opdracht, dienst of organisatie discreet te houden. Het JAC heeft wel beroepsgeheim (Opgenhaffen & Put, 2018).

### **3.2 Drempels**

Er is al heel wat onderzoek gedaan naar drempels om door te verwijzen in verschillende contexten. Door inzicht te krijgen in deze drempels – al dan niet in verschillende *settings* – wordt geleerd wat personen tegenhoudt om door te verwijzen, maar ook wat helpend is. De drempels die hieronder besproken worden, vormen dan ook de kern van deze literatuurstudie.

Om na te gaan in hoeverre een organisatie een ruim publiek aanspreekt kunnen de zeven B's als toetsingsmiddel gebruikt worden. Deze B's zijn in de sociale wetenschappen goed gekend en worden in verschillende sectoren gebruikt. Zij kunnen ook benut worden om drempels binnen de hulp- en dienstverlening te herkennen en te bestrijden. Vanuit de opleiding PXL *Social Work* is er nog een achtste B toegevoegd (PXL Social Work, 2019). Buiten de B's zijn er in de literatuur nog andere drempels gevonden, die na het overlopen van de B's besproken worden.

#### **3.2.1 Bereikbaarheid**

De eerste 'B' is bereikbaarheid. Dit gaat over de manier waarop mensen al dan niet tot bij het aanbod van de organisatie geraken (PXL Social Work, 2019). Hier wordt onder andere de **locatie** van een organisatie mee bedoeld en bijvoorbeeld ook de **afstand tussen de wijk en eerstelijns dienstverlening**.

Verschiedende factoren spelen mee in het al dan niet doorverwijzen van een jongere. Onderzoek van Kemp geeft aan dat de **samenwerking in de wijk** een factor is dat doorverwijzing vermijdt bij sociale teams in Nederland. Deze teams zijn wat te vergelijken met multidisciplinaire teams in België, maar iets gelijkaardig is er in België nog niet te vinden. Zij gaan integraal, generalistisch, interdisciplinair en outreachend aan de slag op wijk- of buurtniveau en hebben als doel zoveel mogelijk hulpvragen intern op te lossen en zo weinig mogelijk door te verwijzen naar andere voorzieningen (Kemp, 2017).

Ook bij verwijzingsgedrag van huisdokters speelt de locatie mee als drempel om door te verwijzen. Zo wordt de **afstand naar een andere instantie** dan de huisdokter beschouwd

als een praktisch probleem dat een drempel kan zijn voor de doorverwezen hulpvrager (Snick, 2015). Huisartsen, bepaalde verpleegkundigen en zorgkundigen behoren tot de nulde lijn, wat maakt dat hun doorverwijzingsgedrag van belang kan zijn in huidig onderzoek. Zij staan het dichtst bij de bevolking en zijn vaak een eerste aanspreekpunt bij problemen (De Lepeleire, 2010). Sterker nog, wereldwijd worden vijf tot tien procent van de patiënten die met psychische problemen in een huisartsenpraktijk terechtkomen, door de arts naar gespecialiseerde geestelijke gezondheidsinstanties doorverwezen (De Lepeleire, 2010). Vanuit deze eerste drempel die te maken heeft met bereikbaarheid zijn er ook een aantal aspecten aan bod gekomen die bovenvermelde drempel juist verkleint. Zo kan de **aanwezigheid van een hulpverlener in de huisartspraktijk** drempelverlagend werken voor zowel patiënt als huisarts (Snick, 2015).

### 3.2.2 Bruikbaarheid

Bruikbaarheid. Ook één van de acht B's. Dit gaat over het feit of mensen iets hebben aan het aanbod van een organisatie (PXL Social Work, 2019). Er zijn een aantal factoren die mee bepalen of een aanbod bruikbaar genoeg is. Zo werkt de **complexiteit van de hulpvraag** en het **niet kunnen leveren van maatwerk** bevorderend voor doorverwijzing en zorgt een werkende aanpak en het wel kunnen leveren van maatwerk er juist voor dat doorverwijzingen vermeden worden (Kemp, 2017).

Dankzij huidige transitie in het sociaal domein, wordt de mensenrechtenbenadering steeds relevanter. Het zou de neveneffecten van nieuw beleid voor cliënten beter kunnen ondervangen en een brugfunctie kunnen vervullen tussen de leefwereld van burgers en het lokale beleid. Het praktijkonderzoek 'Tussen burgers en mensenrechten lokaal' (Dibbets, Claessen, Eijkman, & Lamkaddem, 2018) scheidt een beeld van de invloed van sociale professionals op dit proces. Belemmeringen in toegang tot zorg en ondersteuning worden geconstateerd zoals onder andere een **verschil in kennis en ervaring** (Dibbets, Claessen, Eijkman, & Lamkaddem, 2018). Ook dit verschil bepaalt mede of een aanbod bruikbaar is of niet en of er doorverwezen wordt of niet.

Bovendien wordt op vlak van voorzieningen opgemerkt dat het **aanbod van sociale voorzieningen niet steeds is afgestemd op de vraag**, wat maakt dat een organisatie zoals bijvoorbeeld het jeugdwelzijnswerk, minder geneigd is om door te verwijzen (Sannen, 2003). Sterker nog, in de medische sector komt aan bod dat een ziekenhuisopname gepaard gaat met een overmaat aan onderzoeken, lange wachttijden en een tekort aan rust- en verzorgingstehuizen. Dit maakt dat huisartsen een (geriatriesch) ziekenhuis niet als prioritaire oplossing zien omdat er **voldoende alternatieven** zijn (Van Den Noortgate &



Petermans, 2008). Met andere woorden bepaalt het hebben van alternatieven mee of een aanbod bruikbaar is.

Als laatste is het aanbevolen om steeds te **schakelen tussen de leef- en systeemwereld** in het kader van werkzame elementen van integraal werken voor de cliënt. Men veronderstelt namelijk dat integraal werken voor een betere hulpverlening zorgt, waarbij het versnippering en verkokering tegengaat indien men meer schakelt (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018).

### 3.2.3 Begrijpbaarheid

Ook 'begrijpbaarheid' kan meespelen in doorverwijzingsgedrag. Deze 'B' gaat over de competenties die hulpvragers – maar ook doorverwijzers - nodig hebben om van een aanbod gebruik te maken. Het is vaak een kwestie van taal en dat gaat ruimer dan woorden die uitgesproken worden, zoals uitdrukkingen, beeldspraak en non-verbale communicatie (PXL Social Work, 2019). Zo kan **niet voldoende ervaring of expertise** hebben over een bepaald thema een doorverwijzing juist bevorderen (Kemp, 2017). Bovendien heerst er vaak **verwarring** over het theoretische concept en de praktische uitwerking van bijvoorbeeld geriatrie bij huisartsen (Van Den Noortgate & Petermans, 2008). Die onduidelijkheden bemoeilijken de doorverwijzing net zoals het gebruik van bepaalde **vakterminologie** (Van Den Noortgate & Petermans, 2008), waardoor de begrijpbaarheid van een dienst voor zowel hulpvrager als doorverwijzer minder evident wordt.

### 3.2.4 Betaalbaarheid

Deze drempel gaat over de kostprijs van het aanbod van een dienst (PXL Social Work, 2019). Het willen **reduceren van kosten** voor de hulpvrager kan meespelen in het niet doorsturen van iemand (Kemp, 2017). Ook in de medische wereld speelt de **kostprijs van een consultatie** mee in de beslissing van een huisdokter om door te verwijzen naar een psycholoog (Snick, 2015) en kunnen **onduidelijkheden omtrent financiële aspecten** van een instantie - waarnaar men overweegt te verwijzen - doorwegen (Van Den Noortgate & Petermans, 2008).

Uit de theorie van Michael Lipsky blijkt dat frontlijn ambtenaren gebruik maken van coping mechanismen (Lipsky, 2010). Deze ambtenaren hebben – net zoals jeugdwelzijnswerkers en JAC-medewerkers – direct en persoonlijk contact met burgers. Hierdoor spelen zij een belangrijke rol in het leven van de burger, omdat zij het beleid uitvoeren op de werkvloer. Bovendien betreden zij het privéleven van cliënten om te bepalen wat voor zorg nodig is. Zij zijn verantwoordelijk voor de keuze van hulpverlening die de cliënt al dan niet ontvangt. Vaak wordt deze hulp zelf verleend door de hulpverlener of jeugdwelzijnswerker. Zo heeft

hij of zij op meerdere momenten een impact op het leven van de jongere. Dit soort van besluitvorming wordt beïnvloed door een chronisch **tekort aan middelen**, alzo Lipsky. Met 'middelen' wordt onder andere geld bedoeld. Door **bezuinigingen** wordt steeds minder budget vrijgemaakt voor de sociale sector, waardoor druk op hulpverleners toeneemt.

### 3.2.5 Beschikbaarheid

Onder 'beschikbaarheid' wordt de manier waarop de dienst gekend is door het publiek verstaan (PXL Social Work, 2019). Vanuit de bestudeerde literatuur is hier niet veel over gevonden. Beschikbaarheid kan betrekking hebben op de **openingsuren**, de **telefonische beschikbaarheid** en dergelijke. Binnen huidig onderzoek wordt de mening omtrent de openingsuren en de telefonische beschikbaarheid bevroegd en wordt er gekeken naar hoe **op afspraak** naar de doorverwezen dienst gaan versus **vrij binnenlopen** voordelen biedt.

### 3.2.6 Bekendheid

Een zesde drempel is 'bekendheid'. Dit gaat over de manier waarop de dienst gekend is door het publiek of de verwijzer (PXL Social Work, 2019). Binnen literatuur komt het vooral neer op **kennis** en dat weegt zwaar door in doorverwijzingsgedrag. Zowel in de medische sector als binnen slachtofferhulp en tussen sociale partners.

Zo blijkt kennis de sterkste voorspeller bij doorverwijzingsgedrag (Keurhorst, Keizer, Cruisberg, & Laurant, 2011). Hierbij zou kennis uit opleidingen drempelverlagend werken (Snick, 2015). Ook heerst er een grote onbekendheid bij huisartsen over geriatrische dagziekenhuizen. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door de schaarste aan informatie en de weinige profilering vanuit de geriatrische dagziekenhuizen naar de huisartsen toe. Die onduidelijkheden kunnen gaan over registratie, de werking, regelgeving, financiële aspecten en de planning van een dagziekenhuis (Van Den Noortgate & Petermans, 2008).

Ook slachtoffers worden niet altijd doorverwezen naar gespecialiseerde hulp waarbij **kennis van de sociale kaart onder andere te kort schiet** waardoor het doorverwijzingsproces bemoeilijkt wordt (Dekkers, 2006). Bovendien valt onder dat gebrek aan kennis dat slachtoffers vaak **niets verteld** wordt over slachtofferhulp, de **informatie niet degelijk** is of dat er wordt **vergeten om informatie door te geven**.

De *good practices* van Op de Beeck en Bogaerts resulteerden in vier types van samenwerkingsverbanden, waarvan één gericht is op het beter leren kennen van andere organisaties die aan gelijkaardige of aanvullende hulpverlening doen. Dit zorgt ervoor dat men sneller, naadloos en gericht kan doorverwijzen en een antwoord op de hulpvraag gegarandeerd wordt. Dit onderzoek legde namelijk de focus op het identificeren van

kwaliteitscriteria voor een samenwerking die de meest optimale resultaten voor de hulpvrager geeft (Op de Beeck & Bogaerts).

Mogelijks kan de bekendheid van een dienst ook bevorderd worden door het hebben van **persoonlijke contacten** met partners. Hier is echter niets letterlijk over uitgeschreven binnen de bestudeerde literatuur, maar het kan er wel uit afgeleid worden. Ook deze factor zal worden bevraagd in de eigenlijke uitwerking van het onderzoek.

### 3.2.7 Betrouwbaarheid

De drempel 'betrouwbaarheid' heeft betrekking op de manier waarop de dienst op een deskundige manier omgaat met een hulpvraag (PXL Social Work, 2019). Volgens huisdokters kan de **incoherentie tussen de hulp- of zorgverleningslijnen** schadelijk zijn voor het vertrouwen van de hulpvrager en zijn artsen. Ook de eerder vermelde **onduidelijkheden** over registratie, de werking, de regelgeving, financiële aspecten, de planning en de terminologie bepalen mede het **wantrouwen** van de huisarts (Van Den Noortgate & Petermans, 2008).

Een andere factor heeft betrekking op het jeugdwerkzorg. Het jeugdwerk wordt namelijk internationaal beschouwd als een mogelijk instrument om sociale uitsluiting tegen te gaan. Zo heeft het een pedagogische-, sociale- als vrijetijdsfunctie (Van Hecke, 2016). Zij bereiken wel degelijk de "moeilijkere" groepen jongeren en werken drempelverlagend volgens het onderzoek van Bart Vangoidtshoven (2005) dat gaat over de bijdrage die het jeugdwerk kan leveren tot het toegankelijker maken van de jeugdhulpverlening. Dit komt onder andere omdat hun **personeelsbestand** meer **gekleurd** is (Vangoidtshoven, 2005). Het kan een factor zijn die de betrouwbaarheid mogelijks kan beïnvloeden.

Ook de **match tussen professional en jongere** kan meebepalend zijn of een organisatie of hulpverlener als betrouwbaar wordt beschouwd volgens literatuur. De studie 'Wat werkt bij integraal werken in de wijk' resulteerde in vijf aanbevelingen voor de regisserende professional bij integraal werken. Eentje ervan is de juiste match tussen professional en hulpvrager. Kenmerken van hulpverleners blijken namelijk een sterkere voorspeller voor de uitkomst van hulpverlening dan de persoonskenmerken van hulpvragers (Pijnenburg & van Hattum, Werkzame factoren doen het samen: een integratief werkzame factoren model voor jeugdzorg, 2012).

### 3.2.8 Interne drempels

Een veelheid aan onderzoek wijst aan dat er ook een innerlijke drempel kan spelen bij het al dan niet doorverwijzen. Deze interne drempels of in vakliteratuur de 'binnenste B' genoemd, gaat over de manier waarop innerlijke factoren hun invloed kunnen hebben op hulpverlening. Factoren zoals **schaamte, angst, slechte ervaringen in het verleden, antipathie naar hulpverleners of hulpvragers toe of motivatie** spelen hier bijvoorbeeld in mee (PXL Social Work, 2019). Binnen deze drempel wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene interne drempels, interne drempels die te maken hebben met het relationele tussen verwijzer en hulpvrager en interne drempels met betrekking op enkel de hulpvrager. Met andere woorden heeft deze drempel te maken met referentiekader, de rugzak van zowel hulpverlener of jeugdwelzijnswerker als de jongere in kwestie.

#### 3.2.8.1 Algemene interne drempels

Algemene interne drempels komen onder andere aan bod in de theorie van Michael Lipsky over frontlijn ambtenaren zoals hierboven besproken. Volgens Lipsky speelt een grote mate van **onzekerheid** mee in het doorverwijzen, omdat hulpverleners werken met hulpvragers en dat het werk complexer maakt, daar zij een belangrijke rol spelen in het leven van de burger. Daarnaast worden beslissingen vaak snel en te veel genomen, wat onzekerheid mee in de hand kan spelen (Lipsky, 2010).

Wellicht is het beter dat niet de hulpverlener, maar de cliënt eigenaar is in zijn eigen ontwikkelingsproces (Duncan, Miller, & Sparks, 2007). Tegenwoordig komt dit gering aan bod in het hulpverleningslandschap, waardoor hulpvragers nog te weinig in hun krachten worden gezet om hun eigen ontwikkelingsproces in handen te nemen. Welke dynamieken zijn er achter die neiging om de eigen kracht van non-professionals, hulpvragers, burgers en kinderen over het hoofd te zien? De theorie van Ajzens over gepland gedrag (Ajzen, 1991) beschrijft hoe attitudes, sociale normen en gedragscontrole, professionals hierbij in de weg kunnen zitten. Zo is een positieve **attitude** belangrijk voor een verandering in handelen, een relativering van de rol van de professional. Momenteel worden relatief lichte problemen geproblematiseerd en van diagnose voorzien om behandeling door professionals mogelijk te maken. Of dit tot meer doorverwijzingen leidt komt in deze theorie niet aan bod, maar is iets dat bevraagd zal worden binnen huidig onderzoek. Wat ook bijdraagt aan deze profilering is de lage inschatting van de capaciteit van leken, waarbij de aanwezigheid van professionals er juist voor zorgt dat burgers niet meer adequaat willen of kunnen handelen (Hermanns, 2009). Met andere woorden blijkt attitude dus een sterke voorspeller van doorverwijzingsgedrag.

**Onderwaardering** komt ook aan bod in het onderzoek naar de Vreedzame Wijk en Allemaal Opvoeders (Allemaal Opvoeders in de praktijk, 2010). Hier blijkt dat professionals de opvoedingscapaciteit van buurtbewoners lager inschatten. Het is een aspect dat pleit voor een relativering van de hulpverlenersrol. De factor onderwaardering komt ook in een andere context aan bod en dat met een andere betekenis. Met name de medische sector. Zo zijn huisartsen **misnoegd**, omdat ze gering of zelfs niet geïnformeerd zijn over wat een geriatrisch dagziekenhuis zou kunnen betekenen voor hun patiënten (Van Den Noortgate & Petermans, 2008).

Ook **wantrouwen** kan een meespelende factor zijn (Vangoidtsenhoven, 2005). Hulpverleners kunnen mede door een bepaalde **voorgeschiedenis** een mate van wantrouwen hebben naar instanties toe. Hier kan met andere woorden sprake zijn van een eigen **oordeel** van bijvoorbeeld de jeugdwerker over een bepaalde hulpverlenende instantie (Dekkers, 2006).

**Motivatie** is ook een voorkomende factor in het kader van het eerder vermelde onderzoek naar werkzame elementen. Hiervoor zijn respect, vertrouwen en hoopvol zijn over de veranderbaarheid van de situatie belangrijke voorwaarden, maar ook het ervaren van **gelijkwaardigheid** (Op de Beeck & Bogaerts). Indien dergelijke werkzame elementen in de praktijk worden omgezet, zal de hulpverlener kunnen meebewegen met de cliënt (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018). Een ander werkzaam element is het ontvangen van **zorg en ondersteuning**. Deze is bij voorkeur praktisch van aard (Zoon & Berg-Le Clerq, 2014) en draagt zo bij aan het ontwikkelen van vertrouwen en motivatie van de cliënt (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018).

#### 3.2.8.2 Relationele factoren

De **vertrouwensband** tussen hulpverlener en hulpvrager weegt sterk door in het al dan niet doorverwijzen. Het komt namelijk in tal van onderzoek naar voren. Volgens Kemp is de band met de cliënt een factor die doorverwijzing vermijdt (Kemp, 2017). Ook in de medische wereld kan de vertrouwensband tussen huisarts en patiënt een probleem gerelateerde drempel zijn. Bijkomend kunnen de aard van de problematiek en **ervaring** met bepaalde problemen ervoor zorgen dat er **eerst zelf iets aan het probleem wordt gedaan** alvorens door te verwijzen (Snick, 2015). Het is bovendien zo dat jeugdwerkers te weinig contact leggen met de hulpverlening. Een reden hiervoor is dat zij vanuit een positieve benadering **jongeren niet wensen te problematiseren**. Het niet wensen te problematiseren kan een doorverwijzing mee beïnvloeden (Vangoidtsenhoven, 2005).

Ook slachtoffers worden niet altijd doorverwezen naar gespecialiseerde hulp. Zo heeft Regioplan onderzoek gevoerd omtrent deze thematiek, waarbij onder andere vertrouwen aan bod komt. In de context van Slachtofferhulp Nederland kwam naar voren dat er zeker niet te weinig werd doorverwezen, maar dat er vaak wordt afgeweken van doorverwijzingsprocedures en dat er aandachtspunten zijn. Zo worden hun grenzen aan dienstverlening laat aangegeven bij cliënten, omdat vrijwilligers eerst vertrouwen willen opbouwen. De vraag is echter of dit in ernstige situaties ook aangewezen is, aangezien een snelle doorverwijzing dan sterk van belang is (Dekkers, 2006).

De literatuurstudie *‘Wat werkt bij integraal werken in de wijk’* van Silke van Arum, Sanneke Verweij en Kivomid van der Veer (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018) spreekt over werkzame elementen van integraal werken voor de cliënt. Men veronderstelt dat integraal werken voor een betere hulpverlening zorgt, waarbij het versnippering en verkokering tegengaat. Idealiter heeft de cliënt contact met één regisserende professional en dit gebaseerd op alliantie. Eén huishouden, één plan en één regisseur zijn het uitgangspunt. Hieruit bleek dat de **relatie** tussen cliënt en hulpverlening van essentieel belang is. Het is een wetenschappelijk feit dat een goede relatie bepalend is voor het effect van de hulp. Deze relatie is op basis van **vertrouwen** en gevoel van **veiligheid**. Eén regisseur is hierbij nodig, waarbij sprake is van een prettige en persoonlijke bejegening door de professional en het nakomen van afspraken (Pijnenburg, Zorgen dat het werkt. Lectoraat werkzame factoren in de zorg voor jeugd., 2010). Bovendien speelt ook **alliantie** mee als werkzaam element. Cliënt en hulpverlener gaan dan samen doelen en aanpak bepalen, waarbij behoeftes en wensen van de cliënt leidend zijn en de zelfregie bevorderen. Positieve alliantie is één van de beste voorspellers van een goed resultaat van hulp (Pijnenburg & van Hattum, Werkzame factoren doen het samen: een integratief werkzame factoren model voor jeugdzorg, 2012).

De **voorgeschiedenis** - al dan niet - tussen hulpvrager en doorverwijzer kan meebepalend zijn in de medische context. Vroegere negatieve ervaringen en ongeloof in bijvoorbeeld de psychologie, worden hierbij als factoren beschouwd. Deze ervaringen beïnvloeden de keuze van de huisarts om een patiënt door te verwijzen (Snick, 2015). Ook het **moeilijk kunnen loslaten** van een cliënt kan het doorverwijzingsproces mogelijks beïnvloeden (Dekkers, 2006). Dit door de gevolgen van de voorgeschiedenis of omwille van andere factoren die hierboven beschreven staan.

### 3.2.8.3 Hulpvrager gerelateerde factoren

Binnen de interne drempels kunnen ook factoren zitten die spelen bij de hulpvrager zelf. Mogelijks kunnen deze eigen ervaren aspecten mee het gedrag van de verwijzer bepalen. Indien een jongere louter voor een doorverwijzing komt, kan dit een doorverwijzing logischerwijs bevorderen (Kemp, 2017), maar vaak kan er ook een bepaalde mate van **weerstand** spelen. In diverse literatuur wordt weerstand van de jongere of cliënt aangehaald als bemoeilijkend aspect ter verwijzing.

In het kader van doorverwijzing naar een psycholoog door de huisarts komt weerstand voor de eerste keer aan bod. Hieronder wordt **stigma, probleemerkenning en het uitstellen of niet nakomen van een afspraak** verstaan. Dit is een drempel voor zowel huisartsen als patiënten. Sterker nog, de meeste belemmeringen zijn al dan niet rechtstreeks gelinkt aan stigma (Snick, 2015). Ook binnen het onderzoek omtrent het doorverwijzen naar geriatrische dagziekenhuizen dat eerder is aangehaald, komt naar boven dat de patiënt niet altijd vragende partij is voor een verwijzing (Van Den Noortgate & Petermans, 2008). In de context van slachtofferschap komt de afwerende houding van een cliënt ook aan bod ten opzichte van de doorverwijzing (Dekkers, 2006).

Een andere factor die sterk kan meespelen bij de hulpvrager zelf is de **invloed van anderen**. Deze kan zowel positief als negatief zijn. Dit kan het al dan niet consulteren beïnvloeden in het medische. Daarbij kan steun uit de omgeving een grote drempel wegnemen wanneer de huisarts beslist om een patiënt door te verwijzen (Snick, 2015), maar ook in het doorverwijzen naar psycho-oncologische hulpverlening speelt sociale invloed een rol (Keurhorst, Keizer, Cruisberg, & Laurant, 2011).

Tot slot wenst men soms **eerst zelf aan het probleem te werken**, waardoor ook niet meteen wordt doorverwezen (Snick, 2015) of **neemt men aan dat men gecontacteerd zal worden** door hulpverleners, terwijl dat in feite niet gebeurt (Jansen, Koffijberg, & Homburg, 2008).

### 3.2.9 Drempels tussen verwijzers

Tussen verwijzers onderling kunnen factoren aan bod komen die mogelijks een drempel vormen om door te verwijzen. Deze drempel gaat over de interactie tussen bijvoorbeeld jeugdwerkers, maar ook organisatie gerelateerde factoren kunnen verwijzingsgedrag beïnvloeden.

Het al dan niet hebben **van gemeenschappelijke doelen** is iets dat terugkomt, ongeacht of het plaatsvindt tussen verwijzers onderling of op (hoger) organisatieniveau. Het

onderzoek 'Samenwerken met Buurtzorg Jong' (Rolink, 2016) haalt dit aan en kan dus meespelen in het doorverwijzingsgedrag, maar ook het onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal had als conclusie dat een consensus over algemene visie en doelstellingen van een netwerk een belangrijke voorwaarde is voor een samenwerkingsverband en om effectieve resultaten te behalen (Boost & Elloukmani, 2018).

### 3.2.9.1 Verwijzers onderling

Er zijn een heleboel factoren tussen jeugdwelzijnswerkers of verwijzers onderling die mee kunnen spelen in het doorverwijzen van een hulvrager. Zo kan de **samenstelling van het team** een doorverwijzing vermijden. Bovendien valt het op dat tijdens situaties waarbij cliënt en hulpverlener het **niet eens zijn over de manier van behandelen**, hulpverleners gebruik maken van hun discretionaire ruimte (Kemp, 2017). Binnen het team dient de verwijzer bovendien zijn eigen **ondersteuning** ook te organiseren door feedback, intervisie met collega's, coaching enzovoort. Dit omdat een gebrek aan ondersteuning binnen een team een doorverwijzing kan bemoeilijken (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018).

Dankzij huidige transitie in het sociaal domein, wordt de mensenrechtenbenadering steeds relevanter. Het zou de neveneffecten van nieuw beleid voor cliënten beter kunnen ondervangen en een brugfunctie kunnen vervullen tussen de leefwereld van burgers en het lokale beleid. Het praktijkonderzoek 'Tussen burgers en mensenrechten lokaal' (Dibbets, Claessen, Eijkman, & Lamkaddem, 2018) scheidt een beeld van de invloed van sociale professionals op dit proces. Belemmeringen in toegang tot zorg en ondersteuning worden geconstateerd. Eentje daarvan is de **nadruk op zelfredzaamheid**, omdat die zelfredzaamheid soms wordt overschat.

Ajzen benoemt dan weer dat belangrijke anderen zoals collega's, bazen en opdrachtgevers een **sociale norm** uitstralen over hoe professionals dienen te werken (Ajzen, 1991). Hierbij valt het op dat culturen van zorg/hulpverlening en welzijn sterk verschillen en dat er niet altijd kruisbestuiving is. Welzijnsprofessionals ervaren de vernieuwde aandacht voor collectieve burgerkracht als terugkeer tot de kern van hun vak. Burgerkracht en burgers betrekken past in hun beroepsprofilering, maar door de decennia lange professionalisering door specialisering, doorverwijzen, diagnosticeren en *evidence based* denken lijkt die relativering van professionaliteit heiligschennis (Horjus, 2012). Bovendien beschrijft Ajzen dat gedragscontrole essentieel is, maar dat concretisering lastig is, waardoor hulpverleners niet uit **oude patronen** kwamen of concretisering vertaald werd in activiteiten die wel positief zijn, maar niet direct versterking van burgerkracht kunnen opleveren (Ajzen, 1991). Conclusie is dat bovenvermelde dynamieken meespelen in het handelen van professionals en soms burgerkracht en emancipatie in de weg kunnen staan. Reflecteren en zich ervan



bewust zijn dat een relatie opbouwen tijd kost is hierbij aanbevolen (van Arum, Verweij, & van der Veer, 2018). Een gebrek hieraan kan een verwijzing bevorderen.

Uit het onderzoek over Slachtofferhulp Nederland, kwam bijkomend naar voren dat er **verschillende meningen heersen over wat doorverwijzing precies inhoudt**. De ene vrijwilliger hanteert een engere definitie dan de andere. Deze visieverschillen hebben invloed op de wijze waarop de verwijzing wordt geregistreerd en dit wordt niet door iedere teamleider gecontroleerd (Dekkers, 2006).

### 3.2.9.2 Organisatie gerelateerd

Volgens Kemp zijn het hebben van **werkdruk** en een korte **tijdspanne** factoren die doorverwijzing bevorderen (Kemp, 2017). De eerder vermelde Michael Lipsky gaat hiermee verder. Volgens hem treden *street-level bureaucrats* in het privéleven van de burger, om de zorgnoden te bepalen. Zij voeren het beleid uit op de werkvloer. Zij zijn verantwoordelijk voor de keuze van de hulpverlening die de cliënt al dan niet ontvangt. Zo heeft hij of zij op meerdere momenten impact in het leven van de cliënt. Dit soort van besluitvorming wordt beïnvloed door een chronisch **tekort aan middelen**. Met 'middelen' wordt tijd, geld en informatie bedoeld. **Bezuiniging** is eveneens een thema, waarbij er steeds minder budget wordt vrijgemaakt voor de sociale sector, waardoor de druk op hulpverleners toeneemt (Lipsky, 2010). Bij de praktische uitwerking van samenwerking tussen partners is het hebben van voldoende tijd en middelen ook essentieel. **Vertrouwen** is eveneens belangrijk. Vertrouwen in de samenwerking voor de cliënt, maar ook vertrouwen tussen hulpverleners onderling (Op de Beeck & Bogaerts).

De *street-level bureaucrats* staan op afstand van de beleidsmakers. Dit maakt dat zij een bepaalde mate van handelingsvrijheid of met andere woorden een **discretionaire ruimte** krijgen. Op elke situatie moet men anders kunnen reageren, waardoor een zekere mate van handelingsvrijheid nodig is om te kunnen reageren op de behoeftes en wensen van hulpvragers. Bovendien hebben deze ambtenaren vaak tegenstrijdige of complexe regels en doelstellingen. Hierdoor moeten **zij beleid zelf interpreteren en toepassen** op een situatie (Evans & Harris, 2004). Samengevat stelt Lipsky dat *street-level bureaucrats* gebruik maken van coping mechanismen doordat zij hoge werkdruk ervaren en als manier van omgaan met de frustraties en dilemma's dat het werk met zich meebrengt. Doorverwijzen wordt met andere woorden gebruikt als coping mechanisme om tekorten te dekken (Lipsky, 2010). De **politieke context** en het **wetgevend kader** van beleid kan uiteraard mee bepalend zijn in hoeverre beleid concreet of vaag is (Op de Beeck & Bogaerts). Een voorbeeld hiervan is beleid rond kindermishandeling. Politiek gezien is men alom akkoord met het feit dat kinderen beschermd dienen te worden tegen mishandeling.

Hierdoor is men juridisch zeer concreet over welke stappen er genomen kunnen worden en waar men terecht kan rond dit thema. Indien er politiek gezien wat meer discussie is over bepaalde thema's, kan dit mee bepalen hoe concreet het wetgevend kader wordt, wat maakt dat verwijzers over meer of minder discretionaire ruimte beschikken. Uiteraard kan dit een doorverwijzing beïnvloeden.

Ook zijn er **onduidelijkheden over de grenzen** binnen het beleid. Dit kan zowel op beleid- als organisatieniveau zijn als op Vlaams of federaal niveau (Dibbets, Claessen, Eijkman, & Lamkaddem, 2018). En dat is niet enkel bij de toegang tot welzijnsvoorzieningen. Ook binnen slachtofferhulp wordt aangekaart dat het beleid vaak onbekend is voor vele vrijwilligers en dat het niet in alle regio's geïmplementeerd is. Hierdoor ontwikkelen zich verschillende interpretaties (Dekkers, 2006).

Een duidelijke **rolverdeling** kan ook meespelen in doorverwijzingsgedrag. Een consensus over algemene visie en doelstellingen leidt niet altijd tot concrete acties om de strijd tegen onderbescherming in de praktijk aan te gaan, alzo Boost en Elloukmani. Op basis van deze bevinding werden er aanbevelingen gedaan om sneller concreet acties uit te werken. Zo is het invullen van een duidelijke coördinatierol er één van. Maar ook het **betrekken van de doelgroep en basiswerkers** bij het identificeren van noden en het ontwikkelen van acties en het **beschikbaar stellen van organisatorische en financiële middelen** zijn aanbevelingen (Boost & Elloukmani, 2018). Deze kunnen vertaald worden naar drempels als deze juist niet werkzaam zijn in een organisatie.

Op vlak van voorzieningen wordt opgemerkt dat **niet iedere dienst er voor te vinden** is om de meest kwetsbare of "moeilijkste" doelgroepen daadwerkelijk te bereiken en daar extra inspanningen voor te doen. Bovendien hebben welzijnswerkers en hulpverleners vaak een **beperkt zicht op die doelgroepen en wat er bij hen leeft** en is het **aanbod van sociale voorzieningen niet steeds afgestemd op de vraag** (Sannen, 2003).

### 3.2.10 Mogelijke oplossingen

In de literatuur worden er een heleboel werkzame principes en oplossingen aangekaart om drempels om door te verwijzen te verminderen. Binnen de identificatie van deze principes, werd er een onderscheid gemaakt tussen de werkzame principes met betrekking tot het proactief verkennen en realiseren van rechten, outreachend werken, generalistisch werken en de hulpverleningsrelatie tussen sociaal werkers en cliënten. Hierbij wordt benadrukt dat deze principes ondeelbaar zijn. Dat betekent dat toekomstige pilootprojecten op een evenwaardige manier dienen in te zetten op al de bovenvermelde principes. Al deze onderzoeken benadrukken het belang van intersectorale samenwerking, maar tonen ook

aan wat belemmerend werkt. Werkzame principes kunnen namelijk vertaald worden naar drempels als ze juist niet werkzaam zijn in een organisatie. Veel aspecten komen terug in deze onderzoeken. Het zijn factoren die - intersectorale - samenwerking mee bepalen.

**Samenwerking** en **partnerschap** komt steeds opnieuw naar voren als een van de oplossingen om doorverwijzingen en communicatie tussen diensten te bevorderen. Samenwerking tussen verschillende voorzieningen, waarbij een vertrouwenspersoon een belangrijke brugfunctie kan invullen. Hierbij wordt er integraal gewerkt, wordt de identiteit van de doelgroep gerespecteerd en wordt er vindplaatsgericht gewerkt. Vaak zijn nuldelyns hulpverleners zoals bijvoorbeeld jeugdwehzijnswerkers die vertrouwenspersoon voor de meest kwetsbaren. Zij kunnen de brug zijn (Sannen, 2003).

Het onderzoek *'Korte lijnen: Samenwerken met Buurtzorg Jong'* van Pam Rolink (Rolink, 2016) heeft de kwaliteit van interorganisationele samenwerking en het hulpverleningsproces bekeken. Nederland heeft namelijk een schifting in jeugdhulpondersteuning meegemaakt sinds 2015. De invoering van de nieuwe Jeugdwet heeft ertoe geleid dat gemeenten nu verantwoordelijk zijn voor jeugdhulpondersteuning. Uit dit exploratief onderzoek bleek dat samenwerkingspartners over het algemeen tevreden zijn over de **communicatie, vertrouwen, rolverdeling en gemeenschappelijke doelen** met Buurtzorg Jong. Bovendien heeft vertrouwen een positieve invloed op de kwaliteit van het hulpverleningsproces. Volgens respondenten was het ook belangrijk om in een vroeg stadium van de hulpverlening **informatie uit te wisselen**. Dit onderzoek over jeugdhulp Buurtzorg Jong is een mooie bevestiging van het belang van samenwerking tussen partners in het werkveld en dat het ook mogelijk is.

Het onderzoek *'Samenwerken in de jeugdhulpverlening. Goede praktijken met het oog op de cliënt'* van Hanne Op de Beeck en Lesley Bogaerts (Op de Beeck & Bogaerts) komt tot gelijkaardige resultaten. Dit onderzoek heeft de focus gelegd op het identificeren van kwaliteitscriteria voor een samenwerking die de meest optimale resultaten voor de cliënt geeft. Dit resulteerde in een aantal *good practices*, vier types van samenwerkingsverbanden. De eerste richt zich op **overleg en afstemming**. Het is een soort platform waarbinnen informatie gedeeld wordt, gegevens samengevoegd om verschillende hulpverleningsactiviteiten en de noden van de cliënt op elkaar af te stemmen. Hierna nemen de hulpverleners weer hun eigen taken op. Dit samenwerkingsverband neemt de bestaande hulpverlening niet over, maar kan een aanvulling zijn. Het tweede zorgt voor onderlinge versterking tussen sectoren door één of meerdere **beroepsdeskundigen uit een specifieke sector binnen een andere hulpverleningssector te plaatsen**. Dit heeft als voordeel dat de cliënt binnen zijn vertrouwde omgeving/hulpverleningscontext

wordt geholpen waardoor laagdrempeligheid en continuïteit verzekerd worden. Een derde is dan weer gericht op het beter leren **kennen van andere organisaties** die aan gelijkaardige of aanvullende hulpverlening doen. Dit zorgt ervoor dat men sneller, naadloos en gericht kan doorverwijzen en een antwoord op de hulpvraag gegarandeerd wordt. Bij het vierde en laatste type slaan de partners de handen in elkaar om samen een nieuwe vorm van hulpverlening te ontwikkelen om zo het bestaande aanbod uitbreiden. Hier wordt expertise van verschillende organisaties gevaloriseerd.

Bovendien werd ook benadrukt dat vooral het opstellen van cliëntgerichte doelen als het creëren van engagement bij de betrokken partners belangrijk was. Dat engagement bij partners is van belang in het licht van de extra taken en inspanningen die met het opstarten van een nieuwe samenwerking gepaard gaan en om weerstand tegen verandering te doorbreken. Voorgeschiedenis speelt hierbij wel een grote rol. Ook het **selecteren van de juiste partners** is hier van belang omdat een te groot netwerk soms opnieuw tot lange wachttijden voor de cliënt kan zorgen. Een ander element zoals organisatie van partners speelt ook een rol in hulpverleningskwaliteit. Wat trouwens opvallend is, is dat de manier waarop de samenwerking zich organiseert, voor de cliënt minder relevant lijkt te zijn (Op de Beeck & Bogaerts).

Ook gebrek aan **overleg** bepaalt mee het doorverwijsgedrag van huisartsen. Men verwijt het ziekenhuis dat eens de patiënt in de kliniek is, hij daarop niets meer te zeggen heeft. Volgens hen gaat een ziekenhuisopname gepaard met een overmaat aan onderzoeken, lange wachttijden en een tekort aan rust- en verzorgingstehuizen. Deze non- of niet goede communicatie van ziekenhuis naar huisarts bemoeilijkt met andere woorden de doorverwijzing. Dit maakt dat huisartsen een geriatrich ziekenhuis niet als een prioritaire oplossing zien als er voldoende alternatieven zijn. Daar bovenop werken huisartsen vooral samen met **gekende en vertrouwde specialisten**. Om deze drempels te verminderen zou een dagziekenhuis volgens de huisartsen idealiter prioritair moeten uitgaan van zijn taak en functie als ondersteuner van de nulde lijn, waarbij **medezeggenschap en samenspraak** centraal staat (Van Den Noortgate & Petermans, 2008). Bovendien kan de **aanwezigheid van een hulpverlener in de huisartsenpraktijk, vorige positieve ervaringen, kennis uit opleidingen, steun uit de omgeving drempelverlagend werken voor zowel patiënt als huisarts**. Deze aspecten werken ook stigmaverlagend (Snick, 2015).

Dat **kennen van vertrouwde specialisten** kan van belang zijn in het doorverwijzen. Indien men specialisten al persoonlijk kent, zal men eerder geneigd zijn om door te verwijzen. In het kader van de toegang tot specialistische zorg kan dat wel belang zijn, daar het hebben van wachtlijsten vaak belemmerend werkt om door te verwijzen. De toegang tot

specialistische zorg is namelijk beperkt. Zo geven zorgverleners obstakels en belemmeringen aan voor de samenwerking met bijvoorbeeld de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Drempels om met hen samen te werken gaan vooral over de wachttijden en de bereikbaarheid van de GGZ. Hierdoor duurt een opname te lang en wordt er soms langs elkaar heen gewerkt (Keurhorst, Keizer, Cruisberg, & Laurant, 2011). Ook bij het doorverwijzen naar psychologen door de huisarts komt het hebben van wachtlijsten naar voren als drempel om door te verwijzen (Snick, 2015).

Het onderzoek *'Exploratief onderzoek naar de bijdrage die het jeugdwerk kan leveren tot het toegankelijker maken van de jeugdhulpverlening binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest'* van Bert Vangoidtsenhoven (Vangoidtsenhoven, 2005) is er een dat sterk aanleunt bij wat er in dit onderzoek kan worden bevraagd. Deze titel was eveneens zijn probleemstelling. Het jeugdwelzijnswerk bereikt wel degelijk de "moeilijkere" groepen jongeren en werkt drempelverlagend. Dit omdat hun aanbod is aangepast aan de leefwereld van de jongeren, dankzij hun **wijkgerichte werkingen**. Bovendien werkt het jeugdwelzijnswerk ook vrijblijvender. Kanttekening hierbij is dat het jeugdwelzijnswerk er niet in slaagt om de allermoeilijkste jongeren te bereiken. Voor die jongeren kan het straathoekwerk van belang zijn, want zij kunnen jongeren naar organisaties toeleiden. Helaas zijn er momenteel nog te weinig straathoekwerkers in het Brusselse. Een aantal aanbieders van jeugdhulpverlening zijn wel degelijk actief bezig met het verkleinen van drempels. Dit doen ze door hun werkingsprincipes in vraag te stellen en nieuwe initiatieven te ontwikkelen om maatschappelijk kwetsbare jongeren beter te bereiken. Het samenwerken met jeugdwelzijnswerk wordt bovendien als leerrijk en positief ervaren.

Thans kwam uit het onderzoek ook naar boven dat jeugdwelzijnswerk en jeugdhulpverlening elkaar nauwelijks kennen. Dit is een gemiste kans, omdat ze wel dezelfde doelen nastreven voor de jongeren. Namelijk, hun capaciteiten vergroten. Het is zo dat jeugdwerkers te weinig contact leggen met de hulpverlening. Wel geven de jeugdwelzijnsorganisaties aan dat ze naar de toekomst toe **beter contact wilt met de hulpverleningssector**. Ze willen meer **kennis** via vorming, contacten en signaleringscapaciteiten om aan vroegdetectie te doen, omdat ze aanvoelen dat ze dit nog missen. Sterker nog, momenteel hebben vier van de acht organisaties in het Brusselse een werkracht aangesteld met de opdracht jongeren beter te adviseren, ondersteunen en begeleiden, maar dit los van het bestaande en erkende jeugdaanbod. Jeugdwelzijnswerk geeft ook aan dat ze andere mogelijkheden zien om beter in te spelen op individuele hulpvragen. Dit via de **aanwezigheid van hulpverleners/trajectbegeleiders binnen het jeugdwelzijnswerk**. Zo zou de stap voor jongeren om hulp te zoeken kleiner gemaakt kunnen worden (Vangoidtsenhoven, 2005).

Omgekeerd gaat het ook. Hulpverleners kennen nauwelijks het aanbod van het jeugdwelzijnswerk. Tijdens het onderzoek was het zelfs zo dat **na een korte voorstelling, hulpverleners al meer openstonden voor contact**. De laagdrempelige werkwijze naar “moeilijke” jongeren toe wekt interesse op bij hulpverleners. Die **interactie** kan bovendien ook **verrijkend** zijn. Hulpverleners kunnen veel leren over de leefwereld en wensen van maatschappelijk kwetsbare jongeren. Door naar elkaar te luisteren kan er bovendien gewerkt worden aan een preventiebeleid waarbij het jeugdwelzijnswerk onder andere een informatie antenne kan zijn voor de jeugdhulpverlening.

### **Besluit**

Zoals hierboven beschreven, zijn er al heel wat drempels gevonden in voorgaand onderzoek om al dan niet door te verwijzen. Drempels zoals bereikbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, bekendheid, betrouwbaarheid, interne drempels, maar ook drempels die te maken hebben met de organisatie en een heleboel oplossingen en *good practices* kwamen uitgebreid in deze literatuurstudie aan bod. Al deze drempels kunnen gelinkt worden aan nulde- en eerstelijns organisaties of personen.

## **4. Praktijkgedeelte**

### **Inleiding**

Op basis van geziene leerstof (PXL Social Work, 2019) wordt uit de doeken gedaan wat de methode, grondvorm, steekproef en resultaten van dit onderzoek zijn. Kortom is er sprake van een kwalitatief onderzoek aan de hand van semi-gestructureerde diepte-interviews.

### **4.1 Onderzoeksmethode**

Dit onderzoek is van praktijkgerichte aard. Het doel ervan is om kennis te verzamelen over een praktijkprobleem om zo een bijdrage te leveren aan de oplossing ervan. Het probleem wordt in concrete, alledaagse omstandigheden beschreven en geïnterpreteerd (PXL Social Work, 2019).

#### **4.1.1 Grondvorm**

De grondvorm van het onderzoek zal kwalitatief zijn. Een onderzoek in de diepte, waarbij op zoek wordt gegaan naar motieven, beleving en betekenisgeving van respondenten. Op basis van de onderzoeksvraag wordt er specifiek op zoek gegaan naar bepaalde drempels om al dan niet door te verwijzen. Dit onderwerp is tot heden nog weinig onderzocht.

#### **4.1.2 Steekproef**

Dit wordt een onderzoek bij een kleine groep respondenten. Hierdoor zal er gewerkt worden met een theoretisch selecte steekproef en zal er geen statistische generaliseerbaarheid naar de achterliggende populatie mogelijk zijn (PXL Social Work, 2019). De eenheden worden op basis van theoretische overwegingen geselecteerd. De bedoeling is om een diepgaand beeld van een specifieke groep te schetsen. Bovendien ligt de steekproefomvang niet op voorhand vast, maar hangt het af van het bereiken van saturatie. Dat betekent dat nieuwe respondenten geen bijkomende informatie meer opleveren. Diversiteit in de steekproef is van groot belang (PXL Social Work, 2019). Zo zal de steekproef bestaan uit verschillende leeftijden, geslachten, nationaliteiten en verschillende contexten uit het jeugdwelzijnswerk. Zo zal het fenomeen vanuit diverse perspectieven kunnen worden doorgrond.

Specifiek voor dit onderzoek zal de steekproeftrekking gaan over een selectie van mensen die het probleem het best representeren. Hieronder een overzicht:

- Populatie: jeugdwelzijnswerkers
- N = 49 (Genkse jeugdwelzijnswerkers uit GIGOS)
- n = 6

Bovendien wordt de steekproef mee bepaald door het afnemen van de interviews. Er wordt gewerkt volgens de sneeuwbalmethode (PXL Social Work, 2019). Dit betekent dat er wordt gestart met één respondent, waar na afloop van het interview aan wordt gevraagd welke persoon/personen hij/zij zou aanraden om het onderzoek te volbrengen. Het voordeel hiervan is dat de respondenten uitermate geschikt zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag (PXL Social Work, 2019).

#### 4.1.3 Dataverzamelmethode

De verkregen data uit het onderzoek zullen teksten zijn vanuit semi-gestructureerde diepte-interviews met verwerking via inhoudsanalyse (PXL Social Work, 2019). De keuze voor deze dataverzamelmethode is duidelijk; zo kan er optimaal op zoek worden gegaan naar drempels en deze bespreekbaar maken. Er is namelijk vertrouwen in en intensieve interactie nodig met de onderzoeker, voor het kunnen verstrekken van informatie. Drempels gaan vaak over het diepe binnenste van personen, over referentiekaders. Dat leg je niet zomaar op tafel. Daarom is dit de veiligste manier om de onderzoeksvraag te onderzoeken.

Operationalisering bij diepte-interviews resulteert in een topiclijst. Dit is een lijst van gespreksonderwerpen waarbij ieder kenmerk in één of meerdere vragen resulteert. Bovendien is bij operationalisering literatuuronderzoek nodig (PXL Social Work, 2019). Deze staat in bijlage beschreven.

Tijdens het diepte-interview voert de onderzoeker *face-to-face* vraaggesprekken met individuele respondenten. Er worden open vragen gesteld over motieven, belevingen, gevoelens,... van mensen. Er is veel ruimte voor eigen inbreng van respondenten. Bovendien worden de *face-to-face* interviews meestal in de natuurlijke omgeving van de respondent gevoerd (PXL Social Work, 2019). In dit geval was dat de werkomgeving van de Genkse jeugdwelzijnswerkers. Het werkt een sfeer van openheid en vertrouwen in de hand.

## 4.2 Dataverzameling

Het dataverzamelingsproces verliep moeizaam. De eerste contactname is telefonisch van start gegaan bij de coördinator van GIGOS jeugdwelzijnswerk. Na een korte introductie (zie bijlage) werd de vraag gesteld of de coördinator interesse had in deelname aan dit onderzoek. Hier was zeker enthousiasme voor te vinden. Hierop werden concrete afspraken gemaakt om het feitelijke interview te gaan afnemen en werd er afsluitend gevraagd welke personen hij nog zou willen aanbevelen voor dit onderzoek. De coördinator ging dit voorleggen op een teamvergadering en via mail de interviewer op de hoogte stellen. Helaas verliep het vervolg van deze contactname stroef en volgde de mail niet. Hierop is



een week later opnieuw telefonisch contact opgenomen, waarop uiteindelijk een eerste mail volgde van een collega. Met deze collega is telefonisch contact opgenomen met hetzelfde voorstel als respondent één. Ook deze respondent gaf toestemming tot het interview, concrete afspraken werden gemaakt en ook deze respondent heeft vier aanbevelingen gedaan. Vanaf toen verliepen de contactnames alweer moeilijk. Alle vier kreeg ik niet telefonisch gecontacteerd vanaf de eerste keer. Na een tweede keer iedereen op te bellen kreeg ik mijn derde respondent aan de lijn. Weer werd er op dezelfde manier te werk gegaan en werden concrete afspraken gemaakt. Deze respondent gaf dezelfde personen aan als respondent twee. De andere drie respondenten die niet bereikt werden, werd een mail gestuurd met daarin een korte introductie en de vraag of men interesse had in het onderzoek (zie bijlage). Hierop kwam één antwoord, met de inhoud dat het moeilijk was voor de persoon in kwestie om tijd vrij te maken, maar gaf hij wel nog drie potentiële, nieuwe respondenten aan. Ook deze werden eerst telefonisch gecontacteerd, maar dat was tevergeefs. Na een tweede poging kreeg ik een nieuwe respondent aan de lijn. Ook hiervoor werd een afspraak gemaakt.

Stilaan werd het duidelijk dat de contactnames moeilijker verliepen dan gedacht. Hierdoor is dezelfde mail met een voorstel tot het interview verstuurd, met deze keer de aanvulling dat de gecontacteerde persoon zijn inbreng in het onderzoek een echte meerwaarde zou kunnen betekenen. Hierop kreeg ik twee antwoorden van de vier mails die voor de tweede keer verstuurd werden. Met deze personen werd vervolgens contact opgenomen en afspraken werden gemaakt. Deze contactnames zijn bijkomend gebeurd tussen 25 mei 2019 en 3 april 2019. Het afnemen van de interviews verliepen van 9 april 2019 tot en met 7 mei 2019.

De afname van de interviews zelf, gebeurde steeds op de werkplaats van de respondent. Er was slechts één respondent, die naar de stageplaats van de interviewer wenste te komen wegens praktische redenen. De interviews verliepen over het algemeen vlot en er was weinig achtergrondgeluid te merken. De interviews vonden steeds plaats op een rustige, afgelegen plek. Soms werden respondenten kort onderbroken door collega's die even iets kwamen vragen. Dit vormde geen beperking voor het onderzoek.

Samengevat komt de feitelijke steekproef momenteel neer op zes jeugdwelzijnswerkers. Bovendien is dit onderzoek exploratief, wat maakt dat uitspraken niet generaliseerbaar zijn naar een achterliggende populatie op vlak van externe validiteit. Daar is de feitelijke steekproef bijkomend te klein voor. Wel kan geponeerd worden dat de gebruikte meetinstrumenten leiden tot betrouwbare en geldige data. Met andere woorden zullen deze data instrumenteel valabel zijn. Gemiddeld duurden de semi-gestructureerde interviews

anderhalf uur lang, daar veel werd doorgevraagd in de diepte en de interviewer steeds op zoek was naar onderliggende motivaties. Bovendien was de feitelijke steekproef ook gevarieerd, waarover in onderstaand schema meer.

<b>Leef tijd</b>	<b>M/ V/ X</b>	<b>Nationaliteit + afkomst</b>	<b>Woonplaats</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Werksituatie</b>	<b>Werkervaring</b>
29	V	Belg	Zonhoven	Bachelor leerkracht secundair	Voltijds – Genk-Zuid	5,5 jaar
30	V	Belg + Italiaanse afkomst	Genk	Bachelor sociaal- cultureel werk	Voltijds - Sledderlo	3 jaar
43	M	Belg + Nederlandse afkomst	Neeroeteren	Bachelor maatscha ppelijke advisering	Voltijds – komt overal	2 jaar
41	V	Belg	Genk	Graduaat sociale readaptati ewetensch appen	Voltijds - Genk-Zuid	17 jaar
25	M	Belg + Turkse afkomst	Genk	Secundair onderwijs humane wetenscha ppen (ASO)	Voltijds – Genk-Zuid	2,5 jaar
29	M	Belg + Italiaanse afkomst	Meeuwen- Gruitrode	Bachelor maatscha ppelijk werk	Voltijds - Waterschei	4 jaar

### 4.3 Resultaten

Over het algemeen staan jeugdwelzijnswerkers positief tegenover het doorverwijzen van jongeren naar eerstelijns hulpverlening. Zo gaf één van de respondenten aan: *“Ik ben een grote fan van doorverwijzing omdat ge ja - door het gemeenschappelijk doel – is dat het belangrijkste.”* (R1) Doorverwijzen wordt gezien als een opvangnet, waar jongeren verder geholpen kunnen worden als het mandaat of de expertise van de jeugdwelzijnswerkers beperkt is. Zij vormen namelijk het eerste contactpunt in de cyclus van hulpverlening voor al dan niet maatschappelijk kwetsbare jongeren. Zo komen zij als eerste de jongeren tegen op straat. Dit vormt dan ook de start van de cyclus. Zo gaf een respondent aan:

*“Ja ik sta er sowieso positief voor, maar goed dat die er zijn. Maar goed dat er organisaties zijn waar wij naartoe kunnen met de vraag van het kind en de jongere en dat die verder geholpen kan worden. Dat is een bepaald vangnet. Ook een beetje van ons. Wij komen meteen in contact met de jongeren van op straat. En wij zijn dan eigenlijk het eerste puntje op die cyclus die dan eigenlijk dat doorverwijst naar het JAC.”* (R6)

Bovendien zijn de meeste jeugdwelzijnswerkers en jongerenhulpverleners zich bewust van hun gemeenschappelijk doel; namelijk het bevorderen van het welzijn van de jongeren. De jeugdwelzijnswerkers geven echter wel aan dat doorverwijzing nog te weinig gebeurt. Zo geeft een respondent aan dat hij gedurende een periode van vier jaar slechts enkele malen heeft doorverwezen. *“Ja zoals ik al eerder zei. Ik heb dat misschien vijf of zes keer meegemaakt in die vier jaar.”* (R6) Het aantal doorverwijzingen is niet voor iedere respondent hetzelfde. *“Euhm, als ik nu naar onze werking kijk hebben wij een heel aantal doorverwijzingen al, maar dan is dat meer naar OCMW gericht of dat wij echt zeggen... ja wij gaan nu nog te weinig zelf mee op pad.”* (R4) Wanneer er doorverwezen wordt dan gaat het voornamelijk om doorverwijzing naar instanties zoals het OCMW. Samenwerken met andere instanties kan een alternatief vormen voor doorverwijzing. Hierbij tracht men samen met verschillende hulpverleningsorganisaties samen te werken om de situatie van de jongere te verbeteren. Een van de methoden die gebruikt wordt om dit proces te starten is de ronde tafel. Hierbij worden verschillende organisaties uitgenodigd om het probleem van een jongere te bespreken indien men merkt dat er veel partners betrokken zijn bij de casus. Zo geeft één van de respondenten aan:

*“En wat ons dan ook heel fel opvalt is dat wij dan eigenlijk moeten toegeven dat wij heel weinig weet hebben hoeveel partners rond eenzelfde gezin zitten. Afgelopen tijd hebben wij nog een situatie gehad waarvan wij dachten van daar moeten we ons licht toch eens over werpen en dan zijn we met de school gaan praten en dan zei*

*de school aah maar die zitten met het OCMW, dan naar OCMW, aahja maar die hebben ook al een individuele begeleider die aan huis komt maandelijks en we hadden één probleem en we hebben gezegd van kom eens allemaal samen en toen zaten wij met twaalf partners rond de tafel die met dat gezin bezig zijn en dan ook vrije tijd binnen GIGOS, OCMW, de school en het buurtwerk zat daarbij met die mama en dan was het van... toen waren we echt allemaal zo van how... één dingske gezien waar we dus over wouden... en toen was dat iets heel praktisch eigenlijk en dan merkt ge gewoon... ja en dan een collega had dan ook zo iets van wie zit hier allemaal rond de tafel? En dan moest ik toegeven van aahja, die en die, maar de rest? Dus dat is... dat vind ik altijd zo frappant dat al heel veel gezinnen bij ons al onder een bepaalde voorziening vallen.” (R4)*

De respondenten geven aan dat men hoe langer, hoe meer wilt doorverwijzen naar het JAC, daar men sinds kort ook meer aandacht besteedt aan het detecteren van problemen binnen de wijk en bij jongeren. *“In principe, wij verwijzen als ik het zowat zie hoe langer hoe meer door naar het JAC of naar anderen, dat maakt niet zoveel uit maar bijvoorbeeld rond tewerkstelling ook en we zijn er ook bewuster rond bezig.”*(R3) Hierbij wordt er op een vrijblijvende en informele manier geadviseerd en geïnformeerd, wat mogelijke opties zijn voor de jongere en zijn of haar context.

In het algemeen staan jeugdwelzijnswerkers positief tegenover doorverwijzen, maar doet men het nog weinig en daar is men zich bewust van. De jeugdwerker ervaart namelijk drempels die doorverwijzing en samenwerking bemoeilijken, waarover beneden meer.

#### 4.3.1 Maatschappelijke kwetsbaarheid

Een eerste drempel die aan bod kwam tijdens het interview had betrekking op maatschappelijke kwetsbaarheid en of het werken met maatschappelijk kwetsbare doelgroepen een eventuele doorverwijzing kan beïnvloeden. De respondenten vertelden allemaal dat **maatschappelijke kwetsbaarheid zeker een doorverwijzing kan beïnvloeden**. Dit omdat deze jongeren drempels ervaren waardoor het voor hen al veel moeilijker is om tot de hulpverlening te geraken en omdat zij minder kennis hebben. De drempels van jongeren zijn namelijk vaak ook de drempels van jeugdwelzijnswerkers. Dit maakt dat doorverwijzingen via-via (R1) gaan waarbij de jeugdwelzijnswerker een signaal- en brugfunctie heeft. Sterker nog, hier is een warme overdracht voor nodig, omdat men merkt dat men steeds op maat van de jongere moet werken. Een voorbeeld hiervan is het letterlijk meegaan tot aan de deur van de hulpverlenende instantie, om zo de jongeren tot daar te krijgen.

*“Euhm, ja dat denk ik wel, omwille van die drempels inderdaad en het feit dat ze sowieso al achterstaan is een fout woord, maar dat het voor hun al veel moeilijker is en ook veel minder kennis hebben. Dus daarom – als ik die vraag juist versta – dat die doorverwijzingen echt via-via moeten gaan en dat ze daar zelf nooit kennis van gaan opdoen.” (R1)*

Met betrekking tot hetgeen hierboven besproken werd, wordt ook aangehaald dat de eerstelijns hulp bij de meeste mensen – zowel jongeren als jeugdwerkers - **niet gekend** is (R4). Dit maakt dat niet iedereen weet waar zij terecht kunnen met problemen of dat ze met een probleem bij de foute instantie terecht komen. Ook hierin wilt de jeugdwerker een brugfunctie zijn. Zo geeft respondent zes aan dat hij graag info wilt geven aan de jongeren indien hij merkt dat er zich een probleem voordoet. *“Ja ik zie mijzelf eigenlijk als een persoon die op een kruispunt staat, in die zin van ik draag alle info mee die de jongeren of tieners nodig hebben. Als ik voel dat er een probleem... Eerst wil ik de info wel geven.” (R6)*

*“Ja, ik denk van wel omdat de eerstelijns hulp bij de meeste mensen gewoon niet gekend zijn. Ik zelf wist ook van niks, van welke organisaties er waren tot wij een les op school daarrond hebben gezien. Dus ik denk dat ze zelf, de meesten toch, ik ga niet zeggen iedereen, niet weten waar ze terecht kunnen met problemen of dat ze met de verkeerde problemen bij de verkeerde instanties terecht komen. En dat ze dan eigenlijk niet de juiste behandeling krijgen dat ze nodig hebben en dat daar dan wel een jeugdwerker een extra bijdrage in kan leveren om de juiste brugfunctie te kunnen vormen.” (R4)*

Een andere respondent (R2) gaf aan dat als men kwetsbare groepen doorverwijst naar een ander systeem, men zo de wereld kan verbreden van de jongere. Zo blijven ze misschien niet hangen in de wijk, daar bijvoorbeeld Sledderlo zeer **geïsoleerd** is. Natuurlijk hangt dit ook af van het netwerk van de jeugdwerker, de connecties met andere instanties.

*“Ik denk als we kwetsbare groepen kunnen doorverwijzen naar een ander systeem, naar een ander luik, dat ge hun wereld ook wat verbreed en dat ze niet blijven hangen in de wijk. Want Sledderlo is heel geïsoleerd merk ik. Ze geraken er moeilijk uit. En dat hangt dan ook van de jeugdwerker af, hoe breed mijn netwerk ook is, dus wat mijn connectie met JAC of andere instanties om hun door te kunnen verwijzen.” (R2)*

Men geeft bovendien aan dat het **wantrouwen** van de jongere naar maatschappelijke instanties door bijvoorbeeld het verleden, zorgt voor een drempel om door te verwijzen (R3). Ook heeft men **schrik om nog meer kwetsing te brengen** binnen een gezin. *“Euhm, ja omdat ik het soms heel moeilijk vind van als ge doorverwijst, om nog meer kwetsingen te brengen binnen dat gezin soms. Da’s mijn evenwicht dat ik soms moet vinden.” (R4)*

*“De essentie van maatschappelijke kwetsbaarheid zit er net in dat maatschappelijke kwetsbaarheid altijd bestaat in relatie tot instanties bijvoorbeeld door het feit dat kinderen, tieners en jongeren zich in maatschappelijke kwetsbaarheid bevinden hebben die al een bepaald wantrouwen ten opzichte van instanties door negatieve ervaringen in het verleden of weet ik veel wat. En daar is altijd zo een bepaald wantrouwen en dat wantrouwen alleen al zorgt er al voor dat er een bepaalde drempel is om door te verwijzen.” (R3)*

Maatschappelijke kwetsbaarheid speelt dus mee in die zin dat er weinig kennis heerst, wijken geïsoleerd zijn, er wantrouwen is van de jongere en omdat de jeugdwereldwerker schrik heeft om nog meer kwetsing te veroorzaken indien men doorverwijst. Deze drempels komen straks terug, daar het valt onder verschillende noemers, maar dankzij deze bevraging is het nu duidelijk dat maatschappelijke kwetsbaarheid mee bepalend is in drempels die nog gaan komen.

#### 4.3.2 Deontologie

Al de jeugdwereldwerkers waren op de hoogte van het feit dat het JAC beroepsgeheim heeft en een jeugdwereldwerker discretieplicht. Wel werd er soms de kanttekening gemaakt dat men deze deontologische aspecten soms onduidelijk vindt (R2).

*“Ja, maar ik vind dat een heel vaag... omdat als jeugdwereldwerker komt ge met verschillende problemen in aanmerking. Maar wij zijn wel heel discreet. We gaan niet zomaar... maar in welke mate... ja ik heb het daar moeilijk mee. Sommige problemen zijn heel intens en heel... hoever moogt ge daarin gaan om daar toch niet naar een andere instantie mee te gaan of... houdt ge het enkel binnen uw team? Ik vind beroeps- en discretie... ik vind dat... voor mij is het nogal vaag.” (R2)*

Op vlak van discretieplicht kwam vaak terug dat men steeds de **jongere centraal** wil stellen en al de **handelingen samen** met hen willen aangaan indien men zou doorverwijzen. Men zal nooit iets in de plaats van de jongere doen (R3). Ook zal men **enkel de dingen zeggen waarvan de jongere toestemt** om die info te geven (R1).

*“Dus als we iets doen is dat samen met jongeren of we ondersteunen jongeren in het zetten van die stap. We gaan dus nooit in de plaats doen van. Dus ik zal... in principe gaan wij als jeugdwelzijnswerker nooit in de plaats van jongeren naar een instantie of naar het JAC gaan. Het zal wel met de jongere samen zijn en op die manier ondervangen we natuurlijk wel een beetje die deontologische problemen die zouden kunnen oprijzen.” (R3)*

*“Voor mij is het gewoon belangrijk dat ik het kind of de jongere kan helpen en afhankelijk daarvan gaat ge kijken wat ge wel of niet kunt vertellen om dan door te verwijzen. Dus misschien toch wel een beetje ja. Voor mij is het belangrijk want ik ben de stem van het kind of de jongere, wat willen zij dat ik niet of wel vertel? Dus het is in dat opzicht dat ik eerst aan hun ga vragen, waar ligt hun grens, om dan zo door te vertellen. Omdat ik liever meer informatie geef natuurlijk, waar dat dan de hulpverlening meer mee is, maar dat hangt ook een beetje af van de persoon.” (R1)*

Bovendien werd tijdens het interview ook gevraagd of het beroepsgeheim van het JAC helpend zou zijn om door te verwijzen of juist niet. Hierin waren de jeugdwelzijnswerkers zeer duidelijk. Het is zeker en vast helpend. Het zorgt voor vertrouwelijkheid en veiligheid en dat werkt drempelverlagend voor zowel jongere als jeugdwelzijnswerker (R3).

*“Dat is zeker geen drempel nee dat daar beroepsgeheim is. Integendeel denk ik. Het zorgt wel als we dat weten of als jongeren dat weten, zorgt dat wel voor een bepaalde veiligheid en ook voor onze jeugdwelzijnswerkers zorgt dat wel voor oke, daar kunnen we naartoe zonder dat er gevaar is dat zaken uitlekken ofzo.” (R3)*

Al bij al weegt deontologie niet in deze mate door, dat het een grote drempel zou vormen om door te verwijzen. Jeugdwelzijnswerkers zijn unaniem overtuigd dat zij steeds in samenspraak met de jongere zullen handelen. Als de jongere de doorverwijzing niet wenst, zal er ook geen verwijzing gebeuren.

#### 4.3.3 Bereikbaarheid

Op vlak van bereikbaarheid gaven de jeugdwerkers allemaal aan dan het in het algemeen goed gelegen is. Het JAC ligt in het centrum en in een jeugdhuis, wat het toegankelijker maakt. Zo geeft respondent vijf aan: *“Ja, ik vind de ligging van JAC op het moment wel goed gelegen, omdat het in een jeugdhuis van Genk zelf ligt, waar vooral heel veel jongeren samen komen. Het ligt pal in het centrum, dus het ligt heel goed.” (R5)*

Wel gaf men aan dat de **afstand van de wijk tot het JAC te ver** is. Op vlak van vervoer kan het soms moeilijk zijn voor de jongere om tot hulpverlening te geraken, omdat niet iedere wijk dicht bij het centrum ligt (R1).

*“GIGOS algemeen zitten in vijf wijken en als ge dan naar de noordkant gaat gaan zoals Zwartberg en Waterschei, dan zit ge wel al wat verder, dus dan zou ge echt al opties moeten hebben van ik ben vervoer voor mijn kind of mijn jongere om die daar te krijgen.” (R1)*

Suggesties die de jeugdwelzijnswerkers aangeven als mogelijke oplossing omtrent de afstand wijk-JAC houden in dat het JAC meer outreachend kan werken (R1) of zich beter profileert naar jongeren toe (R6), maar ook een vlotter openbaar vervoer kan helpend zijn (R3).

*“Euhm, dat het JAC meer de wijken in gaat als die mogelijkheid er is, in combinatie met meer reclame. Ik weet nu niet in welke mate de scholen worden af gegaan of weet ik veel, euhm ik denk dat dat zou kunnen helpen. Ook een veilig gezicht voor maatschappelijk kwetsbare kinderen of jongeren.” (R1)*

*“Het zou fijn zijn dat JAC ook eens naar de buurthuizen zou komen, want hoe je het ook draait of keert, GIGOS is een grote speler hier in Genk. GIGOS bezit wel in bijna elke mijngemeente wel een huis. Ieder huis bereikt bijna 150 kinderen. Het zou fijn zijn dat mensen van JAC ook zelf zouden langskomen en zich kenbaar maken met foldertjes ofzo.” (R6)*

*“Euhm, een veel vlotter openbaar vervoer en wat misschien wel heel interessant zou zijn waar dat wij toch over moeten nadenken met een aantal partners zouden we instanties zoals het JAC het OverKophuis eventueel, zouden wij die niet dichterbij de wijken brengen? Dus locaties of met antennes werken of op een andere manier werken.” (R3)*

#### 4.3.4 Bruikbaarheid

Opvallend bij het stellen van de vraag of men denkt dat het aanbod van het JAC voldoende bruikbaar is of niet, was de reactie van een respondent: *“Ik moet eerlijk zijn dat ik zelf heel weinig weet – aleja ik weet dat van vroeger en vanuit mijn opleiding en weet ik wat dat toen was – maar nu, wat precies het aanbod is moet ik zeggen dat ik zelf eigenlijk weinig weet.” (R1)* Er werd namelijk verteld dat men eigenlijk **niet zo goed wist wat het aanbod**



**momenteel inhiel.** Bijna al de respondenten hebben deze vraag gesteld. Daaropvolgend werd een korte uitleg gegeven van het JAC.

Wel geeft men aan dat het aanbod voldoende bruikbaar is. Men denkt dat het aanbod nuttig is voor jongeren, omdat ieder mogelijk levensdomein van de jongere erin verwerkt zit. *“Ik denk dat het breed genoeg is en dat ieder aspect van mogelijke problemen die kunnen voorkomen vanaf twaalf jaar + daar wel in verwerkt zit.”* (R1) Het zou een doorverwijzing bevorderen.

Thans zijn de antwoorden verdeeld op de vraag of het aanbod voldoende is afgestemd op de vraag van hen als jeugdwelzijnswerkers. Aan de ene kant vindt men dat het aanbod wel voldoende is (R3), maar aan de andere kant mag er een **betere communicatie** (R1) zijn of is men soms eerder geneigd om de **casus binnen het team** te houden (R5).

*“Euhm het eerste is van ja, wat is het aanbod. Is het heel breed bij jullie en is dat gekend door jeugdwelzijnswerkers? Da’s één en dan denk ik wel dat jeugdwelzijnswerkers daar heel veel aan hebben gewoonweg. Dat die echt wel... ja bediend kunnen worden met hun vragen of met hun hulpkreten daarrond.”* (R3)

*“Dus in dat opzicht denk ik dat er toch gewerkt kan worden aan de wederzijdse communicatie om die afstemming dan meer te krijgen en ja het te weten ook opnieuw wat er is. Ja, ik denk dat het daar allemaal mee begint he. Als ge het weet of ge hebt dat eerste contact, ge gaat automatisch veel sneller – als ge bijvoorbeeld iemand hebt met een probleem – gaat ge veel sneller dan denken van ah ik ga bijvoorbeeld eens die hulpverlener bellen van het JAC van kijk, wat zou die kunnen betekenen? Of heeft die een idee? Zo op die manier. En dat het dan zo begint en dan gaat ge meer ook daarin en dan kent ge zelf ook het aanbod om dan weer die tussenschakel eventueel te zijn. Want ja afstemming, ik denk dat uiteindelijk afstemming... Problemen zijn problemen eh. Drugs blijft drugs, al zit ge hier in het jeugdhuis, al zit ge bij jullie, drugs blijft drugs, seksualiteit blijft seksualiteit, dus die afstemming... dat is nu eenmaal rond die onderwerpen blijft dat hetzelfde dus ik denk dat inderdaad het gewoon de eerste stap is, maar voor de rest nee...”* (R1)

*“Maar ik denk voor ons is het eerder van, oke wij hebben een casus. Dat we met het team de casus bespreken en dat er dan wel genoeg ervaring en kennis is om eigenlijk die doorverwijzing nog net niet te doen dan. Dan is er nog genoeg expertise binnen het team zelf om de casus te verhelpen. Gelijk ik zei, in ernstige situaties of*

*ingewikkelder waar we dan weinig kennis over hebben, dan zouden we wel kunnen toestappen, maar dat is dan al heel zelden.” (R5)*

Ondanks dat het niet zou mogen (R3), geven veel jeugdwelzijnswerkers aan dat **praktische problemen** mee kunnen spelen in hoeverre hulpverlening bruikbaar is. Problemen zoals onder andere vervoer (R1), het niet willen van de doelgroep (R5), imago (R5), maar ook het feit dat jongeren weer op een nieuwe plek moeten zijn worden hieronder begrepen (R1). Volgens een respondent is de bekendheid en vertrouwdheid met hulpverleners erg belangrijk: *“Jongeren moeten een gezicht kunnen plakken op mensen.” (R6)*

*“Praktische problemen, waardoor doorverwijzing moeilijk wordt... gho ik hoop dat dat niet meespeelt. Praktische problemen zijn op te lossen, daar is altijd en oplossing voor dus ik hoop dat onze jeugdwelzijnswerkers dat doen ja en zich daar niet door laten tegenhouden ja.” (R3)*

*“Zoals bijvoorbeeld vervoer, die drempel die te hoog is letterlijk omdat ge ergens nieuw moet binnenkomen, het feit dat ze misschien alleen naar daar moeten, die dingen denk ik dat dan... ja dat zijn echt praktische problemen.” (R1)*

*“Praktische problemen zoals het niet willen van de doelgroep of de ouders als het minderjarigen zijn, van we willen niet. En ja doorverwijzing, gelijk ik daarstraks aanhaalde, dat het een slecht imago kan zijn of dat ze denken van oke, dat is gewoon niet nodig. Jullie zijn aan het overdrijven en dat de doorverwijzing dan wat moeilijker wordt. Gewoon door de instemming en uiteindelijk als zij nee zeggen, kunnen wij niks forceren.” (R5)*

Het hebben van **voldoende alternatieven** of een **werkende aanpak** speelt bovendien ook mee in het niet doorverwijzen. Zo geeft respondent twee aan: *“Ik zou ze niet doorverwijzen als ik merk dat er euhm voldoende alternatieven zijn, omdat bij mij ook persoonlijk... ik verwijs niet graag. Als ik het hier kan oplossen met de middelen die wij hebben, dan ga ik niet doorschuiven.” (R2)* en geeft respondent drie aan: *“Een jeugdwelzijnswerker zelf die heeft ervaring, die kent zijn weg soms, die heeft ervaring door scholing of met de materie in aanraking zijn gekomen in het verleden. En dan gaat die vaak zelf zeer snel en zeer accuraat en juist kunnen handelen.” (R3)*

Jeugdwelzijnswerkers verwijzen allen dus niet zo graag door, omdat men **niet weet wie** er aan de andere kant zit. Ze zouden eerst **willen weten of de aanpak wel past bij de jongere**. Of het aanbod is aangepast aan de leefwereld. Dus als de aanpak werkt of er zijn

voldoende alternatieven, is men minder geneigd om door te verwijzen. Een persoonlijk contact zou hierbij helpend kunnen zijn om door te verwijzen (R2).

*“Interviewer: Dus ge zegt; een persoonlijk contact met het JAC zou voor mij helpen om door te verwijzen?”*

*“Ja, omdat ik dan weet van L. zit daar, die heeft zo een aanpak. Oh dat zou goed passen bij een – ik ga nu gewoon een naam zeggen – bij een Sarah. Want dat zou goed matchen, dus ik ga die naar L. sturen. Die heeft meer knowhow over dat. Maar als ik dat niet weet dan is dat ook moeilijker.” (R2)*

Samengevat speelt kennis over het huidige aanbod mee op de eerste plaats om al dan niet door te verwijzen. Hierover straks meer. Bovendien geeft men ook aan dat het aanbod wel bruikbaar is, maar dat het hebben van praktische problemen dan weer belemmerend werkt. Net zoals een gebrek aan communicatie en het hebben van een werkende aanpak en voldoende alternatieven. Hieronder verstaan de meeste jeugdwerkers dat men de personen aan de overkant niet persoonlijk kent en omdat zij niet zeker weten of het aanbod is aangepast aan de leefwereld van de jongere. Door al deze aspecten is de jeugdwereldwerker geneigd om de casus eerder binnen het team te houden.

#### 4.3.5 Begrijpbaarheid

De meeste respondenten zijn positief omtrent of het aanbod van het JAC voldoende begrijpbaar is voor de jeugdwereldwerkers. Ze kennen het vanuit hun opleiding (R1) of vinden het gewoonweg klare taal (R4). Respondenten die vinden dat het onvoldoende begrijpbaar is, geven hierbij aan dat het **concreter** mag (R2) en dat er **verwarring** heerst door de komst van OverKop in Genk (R3).

*“Omdat ik het ken van vroeger, vanuit mijn opleiding, maar ook hoe dat ge het nu omschreven hebt naar mij, was dat heel kort en bondig, maar duidelijk.” (R1)*

*“Ja, gewoon het taalgebruik, de ja de expertise onder elkaar... ja het is gewoon begrijpbaar met de taal die ge praat en gewoon de bewoording en alles...” (R4)*

*“Ja, dat wel. Ik weet wel waarom ik ze naar daar zou sturen, maar het mag in mijn hoofd gewoon concreter.” (R2)*

*“Wat ik zelf heb ervaren... het OverKophuis komt erbij, waar zit nu nog het verschil JAC-OverKop? Nu is mij dat wel duidelijk eh. Ik wist ook wel ongeveer, maar toch, dat speelt zo mee omdat als iemand gaat doorverwijzen, dat moet onmiddellijk de*

*juiste zijn. Als ik zo een twijfeltje heb, dan neemt die onzekerheid toe van... dat gaan we niet doen eh.” (R3)*

Vooraf het **hebben van weinig informatie** (R3) speelt mee als factor die de begrijpbaarheid beïnvloedt. Dit heeft vooral betrekking op het feit dat de info soms niet doorsijpelt (R3), maar ook dat het niet concreet genoeg is (R1) en dat men buiten het aanbod ook graag zou willen weten hoe het JAC algemeen werkt, hoe de sfeer en de cultuur daar is (R4).

*“Ja, te weinig informatie, ja dat gebeurt soms. Of het sijpelt niet door ofzo. Jeugdwelzijnswerkers hebben vaak ook over het algemeen als ik ook naar andere jeugdwelzijnswerkingen in andere steden kijk... jeugdwelzijnswerkers lijken vaak ook op de jongeren waar mij mee werken. Bijvoorbeeld die leescultuur zit er niet altijd zo in, in het gaan zoeken naar, het lezen van folderkes en brochures enzovoort. Het gebeurt wel he, maar het zit niet altijd zo in hun natuur waardoor dat – de informatie is er wel – maar we gaan ze misschien te weinig raadplegen en daardoor te weinig informatie en dat houdt een doorverwijzing zeker tegen. Waarmee ik ook de verantwoordelijkheid een stukje bij de jeugdwelzijnswerker leg, maar bon, dat is zo he.” (R3)*

*“Ja, ik denk dat ik zelf een beetje het bewijs ben van daarjuist he, dat ge toch wel herinnerd moet worden aan hoe breed jullie informatie of het aanbod gaat en dat ge daarom niet direct gaat denken van ah, eigenlijk kan die ook rond seksualiteit naar het JAC toe. Dus dat ge gaat denken van als ge dat niet weet, ja dan gaat ge niet naar het JAC zoeken, maar gaat ge specifieker daarrond.” (R1)*

*“Als ons-ons kent, dan is dat gewoon veel gemakkelijker om door te verwijzen, dan dat ge denkt nu ga ik eens mensen... Dus ik denk in die zin te weinig informatie, maar niet alleen over het aanbod maar ook gewoon over de algemene kennis en werking en mensen en sfeer en cultuur die er heerst in zo'n organisatie dan. Ik vind dat heel belangrijk dat ge zo... ale uzelf ook goed voelt bij mensen waar ge naartoe gaat, want daar stuurt ge trouwens een van uw vertrouwenspersonen ook naartoe.” (R4)*

Ook het gebruik van **vakterminologie** (R3) kan mogelijks belemmerend werken voor de jeugdwelzijnsweker.

*“Euhm, de vakterminologie zeker. Ik verwijs effe naar de ervaringsdeskundige medewerkers, die hebben een heel andere jargon, die hebben die straattaal en als*

*die tegenover ofja hun ervaringen met hulpverleners zijn vaak dat die moeilijke woorden gebruiken of ja zowat “wat is dat voor taal, wa zeggen die”... dus dat kan wel tegenhouden ja.” (R3)*

#### 4.3.6 Betaalbaarheid

De respondenten dachten allemaal dat het JAC betaalbaar was, maar niet iedereen was op de hoogte van het feit dat het JAC gratis is. Toen dit werd verteld in het onderzoek, waren de respondenten enthousiast. De reactie van respondent vijf is daar een voorbeeld van: *“Heel positief. Omdat... hier vooral in deze wijk... financieel hebben ze het heel moeilijk en als ge dan nog eens een persoon zoekt om uw probleem op te lossen maar ge moet daar geld voor opleggen, ja dan stopt het vaak.” (R5)* Ze vonden het zeer goed dat het JAC gratis was. Dit werkt volgens hun drempelverlagend en zou een doorverwijzing zeker vergemakkelijken. *“Dat is een extra drempel dat niet aanwezig is. Dus het is weer iets gemakkelijker om naar een JAC toe te stappen dan.” (R5)*

#### 4.3.7 Beschikbaarheid

De meeste respondenten denken dat het JAC voldoende beschikbaar is, indien men zou doorverwijzen. Respondent vier gaf aan: *“Ja, ik denk dat er voldoende personeel aanwezig is en ook voldoende permanentie is en voldoende bereikbaarheid is. En ik denk ja die mensen die daar werken, ja die werken ook vanuit een bepaalde passie naar jongeren toe dat zij dat ook niet zien als een job van nine to five, maar ook ja... bereikbaar zijn op momenten dat jongeren het nodig hebben gewoonweg dus...” (R4)* Men vond het goed dat het JAC buiten fysieke en telefonische bereikbaarheid ook te bereiken zijn via chat en e-mail. *“Binnen het JAC denk ik voor de rest euhm, dat dat wel vrij breed is. Ook dat ge sms hebt en mail en face-to-face en dit en dat denk ik ja.” (R1)* Respondent zes gaf zelfs aan dat hij denkt dat het JAC 24/7 telefonisch bereikbaar is. *“Eigenlijk telefonisch kan bereiken bedoel je? Ja denk 24/7.” (R6)*

Thans werd deze redenering aangepast nadat de openingsuren en telefonische bereikbaarheid werden getoond vanuit de website van het JAC. Al de jeugdwerkers vinden de openingsuren en de telefonische **bereikbaarheid beperkt**. Hier reageerde men verontwaardigd op (R6). Wat hen het eerste opviel was dat het JAC donderdag, vrijdag en zaterdag gesloten is (R1). Zeker op zaterdag zijn jongeren juist zeer beschikbaar (R1). Ook valt het niet meteen op dat het JAC wel donderdag en vrijdag telefonisch bereikbaar is, wat zorgt voor **verwarring**. Die telefonische bereikbaarheid valt binnen de **schooluren**, wat het ook moeilijker maakt voor de jongeren om het JAC te bereiken volgens hen. Bovendien geeft men aan dat het **maken van een afspraak voor jongeren een grote drempel kan zijn (R5)**.

“Ja dat kan echt niet eh. Dat zou niet mogen. Nu ben ik toch wel even verschoten. Donderdag, vrijdag en zaterdag dicht. Dus als dat kind donderdag een probleem heeft dan moet die bijna een week wachten tot die op afspraak mag komen...” (R6)

*“Ja het eerste wat een mens doet en zeker jongeren is eerst kijken naar de openingsuren. Dus dat betekent dat ge als jongere zeker denkt van oei, donderdag, vrijdag en zaterdag gesloten, ja zondag oké. En dat er velen niet meer verder gaan kijken naar het onderste. Dat ge uiteindelijk op donderdag en vrijdag ook wel bereikbaar zijt, maar alleen maar via telefoon. Dus ik zou... Dat kan voor heel wat verwarring zorgen bij jongeren volgens mij.” (R1)*

*“En... Ja ik stel mij dan wel de vraag waarom zaterdag ook niet als ge kijkt woensdag is vrij, zaterdag weet ge dat uw doelgroep tussen 12 en 18 zijn op zaterdag vrij, die gaan niet naar school. Dat is misschien net een dag waarop ge heel veel mensen of uw doelgroep nog kunt bereiken.” (R1)*

*“Het is toch wel beperkter als ik heb gedacht om het zo te zeggen. Vooral voor de jongeren dan. Dan hebben ze eigenlijk maar een woensdag tussen 12 en half 5, maarja 12 uur is school gedaan. Naar huis gaan, eten, huiswerk maken, ja dan is het al heel moeilijk om nog daar te geraken. En dan op afspraak. Ik denk dat dat een hele grote drempel is. Ik denk dat weinig jongeren zelf contact durven opnemen ofja dat dat een drempel wordt dan om een afspraak te nemen. In de weekends gesloten, donderdag, vrijdag gesloten. Dat is toch wel wat beperkter als ik gedacht had. En de telefonische bereikbaarheid, dat zijn vooral schooluren dan.” (R5)*

De jeugdwelzijnswerkers zijn bereid om dit samen met de jongere aan te pakken, moest een doorverwijzing mogelijk zijn, maar ook dan botst men tegen het praktische probleem dat de **werkroosters van een jeugdwelzijnswerker en een hulpverlener elkaar kruisen**. Dit maakt dat er per week maar twee dagen mogelijk zijn om een jongere eventueel te vergezellen naar het JAC (R1).

*“Ja. Omdat ik... als ik nu ten eerste al praktisch al kijk. Wij werken van dinsdag tot zaterdag. Ik zie daar: maandag en dinsdag hebt ge op afspraak, woensdag ook, maar dan tussen beperkte uren. Dus maandag valt bijvoorbeeld al weg, tenzij als dat voor mij een dringende zaak is, dan kom ik wel werken he. Dus dan zorg ik dat die jongere wel daar geraakt, maar dat is eigenlijk al een dag waarop dat ge weet van oké die zit er zowat tussenin. Dus dan zijn het op dit moment nog maar twee*

*dagen, maar dan spreek ik echt over de fysieke ontmoeting... waar ge dan gaat denken van oei oei, stel dat die dinsdag niet kan omwille van hobby of die moet thuis helpen of weet ik veel, dus dan hebt ge enkel nog maar woensdag op afspraak en als het echt een dringende kwestie is ga ik mij wel de vraag stellen van oké misschien een andere eerstelijns hulp die sneller hulp kan bieden als ik heel kritisch kijk, maar opnieuw is dat die communicatie.” (R1)*

De respondenten geven unaniem aan dat meer momenten om in te lopen bij het JAC zeker helpend zou zijn. Zowel voor hen om door te verwijzen, maar ook voor hun jongeren zelf. *“Stel dat ik een jongerenadviescentrum ben, dan moet mijn deur openstaan. Ik zeg niet 24/7, het zijn ook maar mensen die er werken maar de telefoonlijn zou wel 24/7 moeten open zijn plus sowieso tot 8 uur s’ avonds, minstens.” (R6)*

#### 4.3.8 Bekendheid

De meeste respondenten gaven in het algemeen aan dat het JAC **onvoldoende bekend** is voor hun. Men weet ten eerste niet hoe breed het aanbod is (R1). Het is met andere woorden nog wat te **vaag**. Ook mag het JAC zich terug **wat meer profileren**, daar OverKop een zeer grote campagne heeft gevoerd. Hierdoor zijn jeugdwelzijnswerkers zich zelfs aan het afvragen of het JAC nog bestaat (R3).

*“Zoals ik al gezegd heb, denk ik dat dat drie vierde niet tegoei weten hoe breed het aanbod is. Ik denk wel dat die weten van oké ge kunt terecht voor dat bij het JAC, maar qua breedheid van aanbod denk ik niet dat veel mensen of werkers van ons dat gaan weten.” (R1)*

*“Nee, maar dat is ook de laatste periode he... met de introducering van OverKop veranderd, ale in perceptie veranderd. OverKop heeft eigenlijk met een heel gerichte campagne alles overvleugeld en dat wil zeggen dat we ons afvragen van JAC, bestaat dat nog wel ofzo?” (R3)*

Bovendien geeft men aan dat meer persoonlijk contact, infomomenten, een nieuwe campagne of een open huis (R2) organiseren helpend zou zijn om het JAC terug wat bekender en meer vertrouwd te maken onder de jeugdwerkers. Zo geeft respondent de waarde van het persoonlijk contact aan: *“Ja, het verhaal die band opbouwen en het leren kennen van elkaar. Echt een gezicht ergens op iemand kunnen plakken.” (R4)* Respondent drie heeft het dan weer over voorbeelden omtrent een campagne: *“Een aanwezigheid op sociale media en in het straatbeeld, dat jeugdwelzijnswerkers terug weten van aah oke dat JAC is er en daar kunnen wij voor dat naartoe.” (R3)*

*“Zo eens een open huis organiseren dat wij als jeugdwerkers daar eens naartoe gaan... niet dat wij dat nu niet kunnen doen he... of dat wij eens een afspraak moeten maken (lacht) om eens te gaan zien van wat doen ze concreet. Ja elkaar wat leren kennen, zo een wisselwerking. Zij eens naar hier, wij eens naar daar... dat dat al veel zou doen.” (R2)*

Hierop volgend werd een korte uitleg gegeven over het JAC met als volgt de vraag of het helpend was na het horen van de uitleg om eventueel een JAC ooit te overwegen. Al de respondenten gaven aan dit helpend te vinden en leerrijk. *“Ja zeker, want bepaalde dingen wist ik wel niet.” (R4)*

Zoals hierboven kort aangehaald waren de meest voorkomende factoren omtrent bekendheid het hebben van **kennis** en **persoonlijk contact**. Het ontbreken hiervan werkt belemmerend voor de jeugdwelzijnswerker om door te verwijzen. *“Dat is enorm belangrijk dat persoonlijk contact. Op alle vlakken overal. Dat is dat netwerk. En als dat er niet is, dan belemmert dat enorm.” (R3)* Velen geven aan dat het hebben van persoonlijk contact enorm belangrijk is. Ze zijn namelijk eerder geneigd om naar iemand toe te stappen die ze persoonlijk kennen, dan naar een vreemde toe te stappen (R1). Doorheen al de interviews wordt er gepleit voor meer van dit aspect.

*“Ghoh, omdat ge eerst gaat zoeken binnen hetgeen wat ge kent. Bijvoorbeeld, ik ken ook wat mensen binnen de dienst jeugd enzo. Ik zou dan eerder naar hun gaan omdat ik hun ken en zo via-via. Dus ge gaat eerst zoeken naar mensen die ge zelf kent.” (R1)*

Bovendien geeft de meerderheid aan dat het hebben van weinig kennis ook een deel van hun verantwoordelijkheid is en dat weten zij. *“Ge moet het gewoon doen. De stap zetten om inderdaad die informatie eens te gaan zoeken. En eens ge dat weet dan valt dat wel weg.” (R1)* Maar zoals hierboven beschreven, vinden zij wel dat het wat concreter mag.

Een **gebrek aan profilering** wordt ook meerdere keren aangekaart als meebepalende factor om niet door te verwijzen. Men heeft het hierbij over het profileren van de hulpverlening naar het jeugdwelzijnswerk, maar ook over zich onderscheiden van andere eerstelijns organisaties. Een respondent hierover: *“Ook wel het profileren vind ik een heel belangrijke en ook van verwarring van wat is het verschil met andere organisaties of eerstelijnsdiensten.”(R4)* Er is namelijk verwarring tussen wat het JAC theoretisch inhoudt en hoe ze in de praktijk werken. Met andere woorden: los van de kennis en het hebben van



persoonlijk contact, wilt men ook graag weten wat de afspraken van de organisatie zijn op praktisch vlak. Bijvoorbeeld, is er eerst een *intake* of hoe frequent komt de hulpverlener dan met de jongere samen enzovoort (R5).

*“Wij zouden dan als jeugdwelzijnswerkers duidelijk moeten weten van hoe gaan zij te werk. Ook de stappen van een eventueel intakegesprek. Wat zijn de afspraken, de frequenties dat ze samenkomen, dat we dan eigenlijk heel specifiek kunnen meedelen aan de doelgroep of aan de ouders van die jongens of meisjes, van ze gaan zo te werk.” (R5)*

#### 4.3.9 Betrouwbaarheid

De meeste jeugdwelzijnswerkers beschouwen het JAC als betrouwbaar. Dit vanuit enerzijds positieve ervaringen in het verleden. Zowel op persoonlijk vlak als op professioneel vlak. *“Omdat ik vroeger ook in contact ben gekomen met het JAC zowel voor mezelf als voor vriendinnen van mij en hoe dat toen is afgehandeld was heel professioneel, heel betrouwbaar.” (R1)* Anderzijds vindt men het JAC ook betrouwbaar omwille van het feit dat er professioneel gehandeld wordt en omdat de hulpverleners beroepsgeheim hebben. *“Dat zijn allemaal professionele werkers met allemaal een goede achtergrond of met een goed diploma of met heel veel ervaring en ook het feit dat het beroepsgeheim er is.” (R4)* Globaal gezien vormt ‘betrouwbaarheid’ dus geen drempel om eventueel door te verwijzen. Thans geeft men wel aan dat vooral het niet hebben van een gekleurd personeelsbestand en de match tussen de professional en de jongere mogelijks een invloed zouden kunnen hebben voor een doorverwijzing, maar dat dit de betrouwbaarheid van een dienst niet bepaald zou beïnvloeden. Een gebrek aan overleg komt in mindere mate voor als meebepalende factor omdat niet iedere jeugdwelzijnswerker het nodig acht om na doorverwijzing nog overleg te hebben. *“Ik vond het ook niet altijd nodig als jeugdwerker of jeugdwelzijnswerker om overleg te hebben na een doorverwijzing. De jongere in kwestie kwam mij dat wel vertellen als die dat nodig vond en anders cava he, is het goed.” (R3)*

Het hebben van een **gekleurd personeelsbestand** en de match tussen professional en jongere zijn bovendien verbonden met elkaar. Enkele jeugdwelzijnswerkers geven namelijk aan dat wat diverser personeel de match mogelijks wel kan bevorderen (R3, R5). Ook geeft men aan dat die match enorm belangrijk is voor de jeugdwelzijnswerker, omdat daar alles mee begint. *“Euhm ik denk dat die juiste match wel iets zou kunnen zijn. Als ge het gevoel krijgt van de jongeren van pff nee ik vind die niet chill of ik vertrouw die niet, ja dat is wel een grote drempel, want daar begint het bij.” (R1)*

*“Euhm te weinig gekleurd personeelbestand... te weinig divers he. Zeker in Genk superdiversiteit eh, gaat niet alleen over kleuren maar ook over achtergronden, opleidingen en afkomsten God weet wat allemaal. Da's effectief wel ja. Dat is een drempel. Ik merk dat ook wel aan collega's, dat die soms wel... ja wie bemant die diensten? We zitten daar nu eenmaal met middelklasse blank... sluit niet altijd heel goed aan bij de leefwereld waar de jongeren in zitten in de wijken en dat zorgt dan wel voor een drempel ja.” (R3)*

*“Maar ik denk dat er wel nog altijd een extra betrouwbaarheid tussen iemand van eigen origine of een andere origine. Dat zal wel altijd iets doen. Dat heeft dan niks met racisme of geaardheid te maken, maar da's altijd wel een ander gevoel moest ge dan iemand tegenover u hebben van dezelfde afkomst of dergelijke.” (R5)*

#### 4.3.10 Interne drempels

Interne drempels van de jeugdwerkers die een doorverwijzing bemoeilijken hebben betrekking op ervaring, de mate van betrokkenheid in het hulpverleningslandschap, een gevoel van onzekerheid en een eigen oordeel over de hulpverlenende instantie.

Op vlak van **ervaring** geven veel jeugdwerkers aan dat een gebrek eraan het moeilijker maakt om de stap te zetten. Bovendien de meesten **doen ze het ook niet graag** om te verwijzen, omdat zij liever eerst zelf binnen hun eigen netwerk op zoek willen gaan naar oplossingen of het probleem intern willen oplossen zonder daarbij door te verwijzen (R2). Ook komt er **onzekerheid** bij kijken, juist omwille van geringe ervaring. *“Onzeker is wel... omdat ik er nog weinig ervaring mee heb, hebt ge altijd zo een afftoetsende houding.” (R4)*

*“Euhm, mijn gebrek aan ervaring op vlak van doorverwijzingen, omdat ik dat amper heb gedaan. Ik doe dat ook niet graag. Ik wil het liever hier eerst oplossen, intern. Voor de rest... ik heb geen negatief beeld over hulpverlening. Het is vooral dat ik daar geen ervaring in heb in jongeren doorverwijzen, dus dan ga ik dat ook niet snel doen.” (R2)*

Bijkomend voelt ongeveer de helft van de jeugdwerkers zich ook **misnoegd** omdat zij het gevoel hebben weinig betrokken te zijn in het hulpverleningslandschap (R6) of dat zij niet *aux sérieux* genomen worden (R4). En dat vinden zij jammer.

*“Ze zien ons nog altijd zoals een buurthuis, kinderen komen naar daar, wat doen jullie, jullie organiseren activiteiten en daar stopt het. En dat is niet waar, wij doen*

*veel meer dan activiteiten organiseren. Wij zijn met alle levensdomeinen bezig van het kind. Wij gaan verder... Dat wordt vaak niet gezien door andere actoren en organisaties. Daarom misschien dat ze ons minder betrekken.” (R6)*

*“Als ik dan naar mij persoonlijk kijk, dan...misnoegd is een zwaar woord, maar wij zijn geen hulpverlening als jeugdwelzijnswerkers. En door andere instanties of door andere mensen worden wij dan ook niet zo aux serieux genomen, terwijl wat wij doen... ik dat wel heel waardevol vind en wel heel ale, heel vele beteken voor die jongeren.” (R4)*

Soms kan een **eigen oordeel** over de hulpverlenende instantie, in mindere mate, ook meespelen volgens respondenten, ondanks dit soms een fout beeld is van de instantie (R3).

*“De perceptie van een dienst of van een organisatie en het imago daarvan. Of we nu willen of niet, maar het speelt wel mee. Dat ik mijzelf daarop in het verleden ook al op heb betrap en er vanuit ga van dat is geen goede dienst en effe daarna komt ge daar toch mee in contact en dan leert ge die kennen en dan blijkt dat eigenlijk een heel andere dienst te zijn.” (R3)*

#### 4.3.10.1 Relationele aspecten

Zoals in literatuur al beschreven, kunnen interne drempels ook te maken hebben met interactie, de relatie tussen jeugdwelzijnswerker en jongere. De relationele factor bij uitstek - iedere respondent gaf dit aan - dat een doorverwijzing kan belemmeren is de **vertrouwensband** die de jeugdwelzijnswerker met de jongere heeft. Voor respondenten staat dat vertrouwen op nummer één. Dit kan zowel positief als negatief zijn. Op positief vlak kan de vertrouwensrelatie volgens een minderheid van de respondenten een doorverwijzing juist bevorderen (R1).

*“Als ik een goede band heb wel, omdat de jongere dan ook het volledige vertrouwen in mij legt. Als ik acht dat dat nodig is he... als dat moet richting JAC. Dan vertrouwt die mij ook vaak blindelings dus dan zal ik die stap ook makkelijker zetten, maar als de vertrouwensband niet is, dan is het eerder nee.” (R1)*

In de meeste gevallen resulteert dit eerder aan de negatieve kant. Zo kan de vertrouwensband er voor zorgen dat men de jongere juist niet gaat doorverwijzen omdat de jongere het niet wilt (R4) of omdat men graag eerst zelf het probleem intern wilt oplossen (R2).

*“Als een jongere expliciet naar mij vraagt om het niet te doen, zal ik ook geneigd zijn om dat niet dadelijk te doen tenzij dat er crisis of het echt niet anders kan. Ik ga wel altijd werken aan... samen met die jongere ... om daar wel aan te werken van op termijn dat dan wel te doen, om die daar eigenlijk voor klaar te stomen. Omdat ik ook weet dat wij niet de achtergrond hebben zoals de hulpverleningsinstanties dat hebben dus dat is ene. En dat heeft dan ook een beetje te maken met die vertrouwensband met de jongere he. Stel dat hij of zij echt zegt van niet, en ik ga daar tegenin dan weet ik dat dat voor mij ook gedaan is en dan maak ik misschien nog meer kwetsures bij die jongeren.” (R4)*

*“Omdat ik ook zo meer ben van om dat samen te bepalen en samen eerst op te lossen en pas als al die dingen zijn benut en ik zie het echt niet meer. Want we zitten hier ook met een team met verschillende ervaringen en we overleggen ook alles hier, dus ik ga dat ook eerst benutten alvorens ik buiten ons team ga.” (R2)*

**De voorgeschiedenis van de jeugdwelzijnswerker** speelt ook in grotere mate mee, maar dan niet de persoonlijke voorgeschiedenis, maar de voorgeschiedenis samen met de jongere of in het contact met hulpverlening voor een bepaalde jongere. Als men samen al een hele weg heeft afgelegd kan dit meespelen bij de jeugdwelzijnswerker om al dan niet door te verwijzen (R1). Ook als er al vroegere negatieve ervaringen waren bij het doorverwijzen van de jongere, zal de afweging veel moeilijker zijn voor de jeugdwelzijnswerker om opnieuw door te verwijzen (R5). Zij geven bovendien aan dat het ook belangrijk is om rekening te houden met die voorgeschiedenis, omdat het soms wat langer kan duren eer de jongere klaar is om de stap te zetten naar de hulpverlener (R3).

*“Ja hoe dat uw band is en wat ge al hebt meegemaakt of welke drempels ge met die jongere al hebt moeten doorwerken en afhankelijk daarvan is het net gemakkelijk om te laten zien van kijk we hebben dit en dit al samen doorgemaakt en ik kan u helpen en er zijn ook anderen die u zo kunnen helpen. Dus die positieve dingen kunnen wel helpen in de geschiedenis om die jongeren verder te helpen denk ik.” (R1)*

*“Als er ervaringen of praktijken geweest zijn wat voor wantrouwen zorgde, dat dat wel voor een drempel kan zorgen van ik heb al een slechte ervaring gehad, zal ik nog eens proberen? Krijg ik deze keer een andere professional?” (R5)*

*“Kan soms wat langer duren eer dat een jongere klaar is om een stap te zetten omwille van voorgeschiedenis bijvoorbeeld.”(R3)*

Het willen garanderen van fysieke en emotionele veiligheid komt ook – in mindere mate – voor. Men geeft aan dat dit een mogelijke valkuil is. De jeugdwelzijnswerker wilt namelijk op zo een goed mogelijke manier deze veiligheid kunnen bieden, maar kan dat natuurlijk nooit volledig garanderen (R1). Ze kunnen moeilijk de redder zijn (R3).

*“Ik denk sowieso de emotionele en de fysieke veiligheid willen garanderen. Omdat ge dat nooit... ja fysiek natuurlijk wel, maar emotioneel... da's heel moeilijk he, want ge gaat naar daar met een bepaald probleem of met een bepaalde vraag, dus dat gaat emotioneel sowieso meespelen en gij wilt dat die jongere geholpen wordt in een zo laag mogelijke manier en zo een veilig mogelijke manier. Maar ge kunt dat inderdaad volledig moeilijk garanderen.” (R1)*

*“Die emotionele en fysieke veiligheid willen. Die willen is daar heel belangrijk in. Wij denken soms wel van er moet veiligheid gegarandeerd zijn. Het zit vaak eerder bij de jeugdwelzijnswerker zelf, dan bij de jongere op dat moment, maar goed dat is een valkuil waarop we moeten letten. Op een gegeven moment gaan we willen zorgen en de redder spelen en dat soort dingen en dat moeten we niet doen.” (R3)*

Tot slot komt het moeilijk kunnen loslaten en alliantie - gering - aan bod. Het moeilijk loslaten haalt men ook aan als valkuil. Jongeren zijn vaak sterk genoeg uiteindelijk en dan dient de jeugdwelzijnswerker te ondersteunen in het ondernemen van stappen in plaats van te beredderen, also een respondent. *“Het loslaten van jongeren is ook zo één van die valkuilen. Die jongere is zelf sterk genoeg en kan wel stappen zetten, dus moeten we die daar gewoon in ondersteunen.” (R3)* Thans vindt men het omwille van het vertrouwen soms moeilijk om los te laten. *“Ik kan heel moeilijk loslaten.” (R4)* Alliantie hangt hier soms wat mee samen, maar heeft te maken met het samen op zoek gaan naar oplossingen en er samen aan werken. Zo geeft een respondent aan dat als de jongere niet wilt, dat ook oké is. *“Ik ga niet iemand doorverwijzen als ze niet willen. Het is samen met de jongere dus dat is die alliantievorming. En dat kan wel. Als de jongere echt niet wil, oke dan is dat niet he. Tenzij het gaat over veiligheid, dan is het weer iets anders.” (R3)* Deze respondent geeft aan dat men meer bereikt indien men samenwerkt. *“Ik vind altijd als we samen werken, kunt ge meer bereiken dus ik wil het zeker niet alleen doen.” (R4)*

#### 4.3.10.2 Hulpvrager

Soms kan het voorkomen dat de doorverwijzing bemoeilijkt wordt door de hulpvrager of de jongere zelf. Een eerste aspect heeft betrekking op de invloed vanuit de **omgeving** van de jongere. Dit heeft vooral betrekking op familie en vrienden volgens de respondenten. *“Sommige ouders willen bijvoorbeeld niet dat dat nog verder gaat, dus die gaan dat*

*misschien wat tegenhouden of in twijfel trekken. Of ook vrienden gewoon van zijn ge gek dat ge daarmee verder gaat?” (R2)*

Ook is **weerstand** een zeer veel voorkomende factor. Hieronder wordt verstaan dat de jongere expliciet vraagt om niet door te verwijzen. Moest men dan toch iets forceren, dan zou mogelijks de vertrouwensrelatie beschadigd kunnen worden. *“Ja, het moeilijke is als er weerstand is, dan is het al heel moeilijk en zoals ik net al zei he. Dan blaast ge bruggen op met uw jongere en dan is het contact en het vertrouwen misschien met uw jongere helemaal weg.” (R4)* Samenhangend met weerstand is het aspect dat de jongere eerst zelf aan het probleem wilt werken. Ook dit werkt belemmerend voor de jeugdwerker om door te verwijzen en kwam ook zeer vaak aan bod tijdens de interviews. Volgens hen is het iets typisch aan maatschappelijke kwetsbaarheid waardoor jongeren niet zomaar willen toegeven dat er een probleem is en als die er is, willen zij eerst zelf iets doen alvorens hulp te vragen. *“Ik denk dat dat net iets typisch aan maatschappelijk kwetsbaren is. Eerst zelfs het probleem niet erkennen of niet weten hoe of wat. Want anders gaan die die conversatie niet aangaan of niet beseffen.” (R1)* Bovendien vinden jeugdwerkers het niet altijd slecht dat jongeren eerst zelf willen werken aan het probleem.

*“Ik vind het wel een hele mooie als de jongere zelf eerst aan het probleem wilt werken. Dus zoals ik zelf zei, als de jongere niet doorverwezen wil worden, dan probeer ik wel altijd een traject aan te gaan van oke, wat zijn dan de stappen en ik probeer dat altijd op te volgen, dus dat bemoeilijkt wel om door te verwijzen terwijl dat soms als dat geen crisis is of geen noodsituatie ook wel heel positief vind dat jongeren daar zelf over nadenken van wat kan en wat niet kan.” (R4)*

In iets mindere mate komt de factor **verwachtingen naar de hulpverlening** toe aan bod. Volgens jeugdwerkers kan dit meespelen. Zo kunnen de jongeren teveel verwachten van de eerstelijns hulpverlening. Zo geeft een respondent aan: *“Ze verwachten misschien teveel van een eerstelijns... ik weet het niet. Ik weet niet als ze weten wat het JAC zou doen, dus die gaan misschien teveel verwachten. Ik denk dat hun verwachtingen anders zijn.” (R2)* Het kan ook zijn dat ze juist niet weten wat te verwachten doordat er onduidelijkheden zijn zoals bijvoorbeeld het aantal gesprekken of de frequentie van de gesprekken enzovoort. *“Als er heel onduidelijke afspraken zijn van ah ik wil wel gaan, maar wat komt er na dat eerste gesprek? Wat moet ik dan betalen voor het tweede of derde gesprek, dat die verwachtingspatronen wel heel belangrijk zijn.” (R5)* Voorgeschiedenis kan meebepalend zijn in de verwachtingen van de jongere. Hierop volgend een voorbeeld van een respondent...

*“De voorgeschiedenis... stom voorbeeld, dat heeft dan niks met het JAC te maken, maar dat ze negatief in aanmerking zijn gekomen met de politie en dat ze dan eigenlijk de politie over heel de eerstelijns hulp, over dezelfde kam scheren. Dat ze zoiets hebben van ah politie, die zouden er voor ons moeten zijn, maar die heeft ons enkel schade toegebracht. JAC zou er voor ons moeten zijn, maar ik vertrouw de hulporganisaties van de stad niet meer. Fuck de staat, fuck de maatschappij, weet ik veel wat. Dat ze zichzelf in een slachtofferrol beginnen te plaatsen, waardoor ze eigenlijk niet de stap durven te zetten of willen zetten.” (R5)*

Samengevat spelen interne drempels sterk mee in het niet doorverwijzen. Jeugdwelzijnswerkers verwijzen niet graag door, omdat zij onzeker zijn en weinig ervaring hebben met doorverwijzen. Thans weegt het riskeren van de vertrouwensrelatie het sterkste door. Vaak gaat er een hele geschiedenis vooraf tussen jongere en jeugdwelzijnswerker, waardoor het moeilijk wordt om door te verwijzen. Weerstand van de jongere kan ook belemmerend werken.

#### 4.3.11 Jeugdwelzijnswerk gerelateerde drempels

Binnen de eigen organisatie kunnen zich ook drempels voordoen, die een doorverwijzing mogelijk kunnen weerhouden. Een voorkomende drempel is het al dan niet een **gevoel van ondersteuning** hebben. Als er in een team geen volledige steun is in kader van doorverwijzen, zal de jeugdwelzijnswerker al veel minder geneigd zijn om dan toch door te verwijzen.

*“Ja, ik zou dan wel afhaken als ik voel dat er... kunnen we dat niet zelf, terwijl ik het gevoel heb dat er misschien wel wat heb geprobeerd, maar als er toch mogelijkheden op tafel worden gegooid van ik vind dat we eerst zelf moeten proberen, dan haak ik ook af. Ik wil dat het hele team daar achter staat.” (R2)*

Het hebben van **gemeenschappelijke doelen** of het niet eens zijn over de manier van handelen komt in zeer geringe mate voor. Slechts enkelen geven aan dat het al dan niet hebben van gemeenschappelijke doelen mogelijk mee kan spelen, maar op welke manier dit meespeelt wordt niet aangehaald. *“Het wel of niet hebben van gemeenschappelijke doelen kan er in beide gevallen voor zorgen dat ik ga doorverwijzen of niet doorverwijzen. Dat kan wel ja.” (R3)* Het **niet eens zijn over de manier van handelen** heeft dan weer betrekking op het feit dat niet iedereen in een team steeds dezelfde mening heeft, wat het soms moeilijk maakt om knopen door te hakken of het kan voor botsingen zorgen (R4). Maar men is zich er wel van bewust dat uiteindelijk de beste oplossing voor de jongere in kwestie centraal moet staan (R5).

*“Wat ik wel merk is als iemand een bepaalde bezorgdheid ziet, doordat wij met zo een grote groepen... is het niet altijd... wordt het niet altijd gezien door iedereen. Dus als ik een bepaald issue op tafel leg heeft niet iedereen daar dezelfde mening over, of kunnen anderen dat in een bepaald perspectief plaatsen van is dat wel zo, ziet ge het wel zo? Maakt ge het niet te problematisch? Soms vergroten wij zelf dingen uit, dus ik weet niet waar ik dat onder moet zetten dus dat het niet door iedereen op dezelfde manier wordt bekeken tussen aanhalingstekens dan.” (R4)*

*“Ge hebt heel veel verschillende persoonlijkheden, heel veel verschillende expertise, heel veel verschillende manieren van denken en doen dus ik denk dat dat als er dan één het ene denkt en de andere denkt van dit is beter, dat het wel voor botsingen kan zorgen, maar wel uiteindelijk met het probleem en casus centraal dus ze willen wel alletwee helpen.” (R5)*

Het hebben van **verschillende meningen over doorverwijzing** komt sterk naar voren als drempel. Volgens de respondenten is het namelijk zo dat de mening van collega's mee kan spelen in hun keuze omtrent het al dan niet doorverwijzen. Men geeft aan dat men de mening van anderen serieus wilt nemen, daar zij ook een bepaalde expertise hebben. *“Euhm, omdat het team zit met verschillende ervaringen dus ik neem die meningen ook serieus.” (R2)* Bovendien is er aangekaart dat veel afhangt van de teamcultuur. *“Euhm ik denk dat daar wel dat verschil in mening, afhankelijk van de manier van samenwerken, de teamcultuur misschien, speelt dat wel mee of niet mee ja.” (R3)* Wel wordt de kanttekening gemaakt dat ondanks de meningsverschillen, men wel steeds de jongere centraal stelt (R1) en het uiteindelijk nog steeds de casus is van de doorverwijzer (R3). Dit maakt dat uiteindelijk de verwijzer nog steeds zelf voor een bepaalde aanpak kiest.

*“Ik ben iemand die heel fel uitgaat van buikgevoel en van de jongere. Dus stel dat ik echt dat gevoel heb en dat die jongere dat ook echt aangeeft, dan mag hier nog 15 man tegen mij zitten schreeuwen, maar het gaat niet om hun, het gaat om de jongere.” (R1)*

*“Gij stelt iets anders voor, ik stel iets anders voor. Maar als jij voor een andere keuze gaat dan mijne, dan moet ik u ook die keuze laten. Oke dat is beredeneerd, dat is geargumenteed. Dat is oke, dat is uw case. Doe wat jij het beste vindt.” (R3)*

Die meningen kunnen ook betrekking hebben op verschillende aspecten volgens de respondenten. Zo kan het gaan over de praktische uitvoering van de doorverwijzing (R1.1),



maar kan de mening ook worden beïnvloedt door ervaringen van collega's in het verleden (R1.2) of persoonlijke eigenschappen (R4). Ook gaat dit volgens hen over het niet akkoord zijn over de manier van helpen.

*“Ge kunt een doorverwijzing hebben van kijk hier is het JAC, daar is het adres, zo geraakt ge daar of weet ik veel, dit zijn de openingsuren. Of ge kunt een doorverwijzing hebben van kijk, op woensdagnamiddag gaan wij samen. Dat zijn twee verschillende manieren van doorverwijzing.” (R1.1)*

*“Die belemmering kan er zijn als ge allebei niet akkoord gaat met hoe ge de jongere zou helpen. Da's één. Twee is als uw collega bv negatieve ervaringen heeft met een bepaalde organisatie. En dat die zegt nee dat is niet goed.” (R1.2)*

*“Dat heeft ook met uw persoonlijke ervaringen te maken gewoonweg dat anderen iets harder zijn en zeggen van dat is niet zo of wij zien dat niet zo of ja meer verantwoordelijkheid bij de jongere leggen dus dat speelt wel tussen collega's denk ik dan ja.” (R4)*

De **nadruk op zelfredzaamheid** binnen de organisatie en de **samenstelling van het team** komen in mindere mate voor als drempels om door te verwijzen. De respondenten halen aan dat men wel voor het bevorderen van zelfredzaamheid bij de jongere is, maar dat dat ook wel belemmerend kan werken. *“Bij ons is vaak ook zo die zelfredzaamheid... ja daar zijn we wel voor dus dat is.... Ik denk dat dat meespeelt. Belemmeren ja. Inderdaad.” (R2)* Onder de samenstelling van het team werden ook sociale normen en waarden van anderen verstaan. Volgens hen kan dit meespelen in het al dan niet verwijzen. *“Sociale normen en waarden van collega's, opdrachtgevers en bazen kan ook wel heel hard meespelen ja.” (R1)* Bovendien geeft men aan dat deze samenstelling vooral evenwichtig dient te zijn. Zo kan er openlijk en vrij worden gesproken over jongeren (R3).

*“Als je een team hebt met een goede evenwichtige samenstelling, wat dat ook moge zijn he. Want dat is... aleja ik heb nog nooit een team kunnen samenstellen wat ik vanvoor al dacht van ja dat is het nu. Meestal heeft dat te maken met toevalligheden. Maar op een gegeven moment merk je van je hebt een team wat evenwichtig is samengesteld en daar kan je ook over cases heel vrij gaan nadenken en oke dat... er zijn ook teams waar dat die samenstelling op de een of andere manier scheef loopt, waardoor dat ge eigenlijk niet komt tot een bepaalde manier van of eerder een drempel wordt ingebouwd om te gaan doorverwijzen.” (R3)*

#### 4.3.11.1 Organisatiegerelateerde drempels

De organisatie gerelateerde factoren binnen het jeugdwelzijnswerk die mee kunnen spelen in het niet doorverwijzen houden het hebben van overzicht in, het beleid zelf interpreteren en toepassen wegens vaagheid, het hebben van consensus over visie en doelstellingen, tijdspanne, werkdruk, politieke context, wetgevend kader en een tekort aan middelen.

Ten eerste kwam het **hebben van overzicht** aan bod. Ieder minder dan de helft van de respondenten gaven dit aan. Dit heeft vooral betrekking op algemene kennis. Met andere woorden het hoe en wat van partnerorganisaties. *“Het weten wat, het weten hoe in het algemeen.” (R1)* Ook kwam aan bod dat het hebben van overzicht samenhangt met werkdruk. Hoe drukker, hoe moeilijker het is om nog een overzicht te hebben. *“Overzicht hebben... ook weer een beetje in relatie met die werkdruk. Hoe drukker ge het hebt, hoe minder overzicht ge hebt dus dan is dat altijd wel he.” (R3)* Hierover beneden meer.

Ten tweede is enkele keren het **beleid zelf moeten interpreteren en toepassen wegens vaagheid** aangehaald als drempel. Volgens de respondenten is het namelijk zo dat er niet op iedere situatie een vaststaand protocol valt te plakken (R3).

*“Ik kan mij wel inbeelden voor collega’s dat dat soms wel is ja. Omdat wij niet op alle situaties een vaststaand protocol kunnen plakken. Ge kunt wel kapstokken aanreiken en handvaten, maar iedere situatie is anders en dat zorgt dat dat altijd voor interpretatie vatbaar is.” (R3)*

Ten derde kwamen **tijdspanne, werkdruk en een tekort aan middelen** aan bod. Op vlak van tijdspanne wordt benadrukt dat dit aspect eigenlijk niet zou mogen meespelen. Als de jongere met een probleem komt, dient het ijzer gesmeed te worden als het heet is. *“Het is altijd heel frappant om te merken als... een jongere komt af met een bepaalde vraag of met een probleem... het ijzer smeden als het heet is, is geweldig belangrijk he en ge gaat er direct mee aan de slag.” (R3)* Wel wordt aangehaald dat de agenda’s soms niet altijd overeenkomen tussen het jeugdwelzijnswerk en andere organisaties, wat een verwijzing bemoeilijkt (R5). Werkdruk en tijdspanne hangen vaak samen. Onder middelentekort wordt voornamelijk een tekort aan personeel verstaan, om de werkdruk te verlichten. *“Tekort aan middelen is dan personeelgezien dan... te kort aan personeel om daar effectief mee aan de slag te gaan.” (R4)*

*“Ik denk dat werkdruk wel heel belangrijk is omdat dat samengaat met de tijdspanne. Gelijk bij het JAC, als ge naar die openingsuren kijkt. Op woensdag is het toegankelijk, maandag werk ik bijvoorbeeld niet. Dinsdag hebben we al locale teams*

*en overleg, dus dan is het al moeilijk om de stap te zetten en dan met werkdruk, ja we hebbe, al heel veel te doen binnen onze werking zelf en als we dan nog moeten proberen tijd vrij te maken voor de jongere zelf of voor die doorverwijzing te doen.”*  
(R5)

Ten vierde werd ook de **mate van consensus over visie en doelstellingen** aangehaald. Dit kan soms ook meespelen, maar op welke manier dit een doorverwijzing beïnvloedt is niet uitgelegd. Het kwam niet aan bod in de antwoorden van de respondenten.

Ten vijfde kwam de **politieke context** aan bod als beïnvloedende factor bij het niet doorverwijzen. Hieronder een voorbeeld van een respondent over de politieke context.

*“Euhm bijvoorbeeld het hele issue binnen de Turkse gemeenschap rond Erdogan en... de twee strekkingen eigenlijk, want dat heeft op een gegeven moment wel meegespeeld hoor. En dan ga je met bepaalde dingen wel doorverwijzen en met bepaalde dingen niet en dat kan ook te maken hebben met het waardekader van de jeugdwerker an sich, dat kan. Dat kan op verschillende niveau's zitten, maar het speelt wel mee ja.”* (R3)

Op vlak van wetgevend kader wordt een voorbeeld aangehaald van één respondent die vertelde dat het wetgevend kader niet belemmerend werkt, maar juist helpend kan zijn.

*“Er zijn de afgelopen twee jaar wel een paar keer cases geweest of situaties geweest waarbij dat we door het wetgevend kader wel zijn gaan doorverwijzen. Terwijl we anders misschien wat meer tijd hadden genomen of niet hadden doorverwezen ofzo. Bijvoorbeeld als de veiligheid van een kind in gevaar komt, dan moeten melden. Dan hebt ge geen keuze. Op zich is dat heel duidelijk en ik dat ook goed dat dat heel duidelijk is waarbij dat de jeugdwerkers op dat moment iets heeft van ja maar dan maken we het erger. Ja dat is waar, maar anderzijds zijn we juridisch en dat soort dingen niet in orde als we niet doorverwijzen en moeten we gaan zoeken naar waar kunnen we naar doorverwijzen en is het JAC één van de mogelijkheden? We hebben bijvoorbeeld ook het vertrouwenscentrum kindermishandeling en dat soort dingen en wat wij daar ook hebben geleerd bij dat vertrouwenscentrum... da's veilig. Daar kunnen wij naar doorverwijzen zonder dat we het kind in de problemen brengen. Dat wordt heel erg vertrouwelijk en heel goed opgelost. In die zin kan het wetgevend kader soms een stimulans zijn om wel door te verwijzen.”* (R3)

Samengevat kan er tussen jeugdwelzijnswerkers onderling op teamniveau maar ook op hoger niveau, organisatieniveau heel wat spelen waardoor jeugdwelzijnswerkers minder geneigd zijn om door te verwijzen. Vooral het hebben van weinig ondersteuning binnen het team werkt zeer belemmerend. Zeker als men het niet eens is over de manier van handelen of als er verschillende meningen zijn over wat doorverwijzing inhoudt. Sociale normen en waarden van collega's kunnen hierin meespelen. Met andere woorden heeft de samenstelling van het team toch een bepaalde impact, omdat het mede kan bepalen in hoeverre een potentiële verwijzer zich ondersteund voelt om bepaalde stappen te ondernemen. Bovendien kan op organisatieniveau ook het niet hebben van overzicht, beperkte tijd en middelen en werkdruk drempelverhogend werken. Maar ook politieke context, mate van consensus over visie en doelstellingen van een organisatie en het beleid zelf moeten interpreteren en toepassen wegens vaagheid spelen mee in het niet doorverwijzen. Vooral dat laatste weegt in iets grotere mate door. Niet iedere jeugdwelzijnswerker past namelijk het beleid toe op dezelfde manier. Ondanks deze drempels haalt een respondent wel aan dat zij als jeugdwelzijnswerkers nog steeds voor het doorverwijzen zijn: *“GIGOS is altijd pro van kijk wij werken niet op eerste lijn of tweede lijn, GIGOS wij werken met een doorverwijzingsfunctie. GIGOS is sowieso pro voor doorverwijzen van want ja wij willen gewoon het beste voor het kind.” (R6)*

#### 4.3.12 Oplossingen

Al de mogelijke oplossingen die de jeugdwelzijnswerkers aanhaalden hadden eigenlijk betrekking op **samenwerking**. Dit omdat zij in de praktijk positieve ervaringen hebben gehad in het partnerschap met andere organisaties. Hieronder een voorbeeld dat een respondent aangaf.

*“Ik ga een ander voorbeeldje geven, wat ik dan kan koppelen. Bijvoorbeeld onze samenwerking met de sportdienst is heel goed. Maar heel heel goed. Dus moesten wij bijvoorbeeld een hoogteparcours gaan doen, wij moesten gewoon bellen naar D, van mogen wij die dag langskomen en dat was meteen van het is in orde en het is geregeld, terwijl moest ge van buitenaf een in aanmerking komen voor die hoogteparcours moet ge al weken wachten, moet ge zelfs ervoor betalen, maar door onze nauwe samenwerking met de sportdienst, werd dat allemaal vergemakkelijkt en ik denk moest dat hetzelfde zijn met de eerstelijns hulp organisaties, moest ge een heel nauwe samenwerking hebben van L, ik heb zo en zo casus, wat kan ik doen of bij wie kan ik terecht, dat dat wel net iets vergemakkelijkt om... dan is het eigenlijk wel doorverwijzen, maar ook weer niet dan omdat ge ook weer ja de nauwere samenwerking.” (R5)*

Het gebruiken van de vertrouwenspersoon als brugfunctie naar hulpverlenende instanties kwam in iets mindere mate aan bod. Men verstond hier vooral onder dat de jeugdwerkwelzjinswerker letterlijk de jongere eventueel mee gaat begeleiden naar de hulpverlener toe, om zo een brug te vormen (R5).

*“Voor de jongeren denk ik dat de aanwezigheid van een jeugdwerkwelzjinswerker waarmee ge al een band hebt heel belangrijk is voor de doorverwijzing, want ik zie sommige jongens gewoon die hulp nodig hebben op het moment niet toestappen naar JAC. Gewoon want het is een vreemde, ik wil dat niet. U, wilt gij mee gaan? dat dat wel iets gemakkelijker is en als ge natuurlijk iets te zeggen hebt over het traject van de jongens van ge kunt het beter zo en zo doen, dat is altijd weer iets fijner. Ik denk zelfs een stuk aangenamer voor zowel de jongere als voor degene met een brugfunctie. Dan is het gevaar wel van ah de brugfunctie, hoe ver mogen wij vanuit de organisatie toch nog stappen ondernemen?” (R5)*

In verband met die brugfunctie of die overdracht vonden de jeugdwerkwelzjinswerkers **medezeggenschap en samenspraak** van groot belang. Men verstaat hier onder dat men inspraak zou willen in het traject van de jongere, dat de jeugdwerkwelzjinswerker ook gehoord wordt. *“Het medezeggenschap en samenspraak in het traject vind ik ook wel heel belangrijk. Dat wij ook gehoord worden, want ja wij hebben een hele band met die jongere enzo.” (R4)* Bovendien werd benadrukt dat de jongere zijn traject ook zelf in handen moet hebben. *“Die jongere moet zijn traject zelf in handen hebben. Die moet het gevoel hebben en dat moet effectief zijn, die moet zelf iets te zeggen hebben aan wat er met hem moet gebeuren.” (R3)*

Veel jeugdwerkers zien een **beter contact met de hulpverleningssector** ook als oplossing. Dit heeft betrekking op communicatie, maar men ziet het nog groter. Een respondent aan het woord: *“Ja zoals ik zei he, misschien de communicatie of het meer werken in de wijken eigenlijk en de reclame zelf. Misschien toch meer dat ge hier folderkes kunt leggen of weet ik veel. De bekendheid op die manier ja.” (R1)* Zo denkt men aan wijkgerichte JAC's of aan de aanwezigheid van hulpverleners binnen de jeugdwerking. Hier is men zeer enthousiast over (R2). Zeker wegens de omvang van Genk. *“In Genk bijvoorbeeld... is gigantisch groot ook eigenlijk he en wijken... Winterslag is groter als Maaseik qua inwoners. Dus het kan gene kwaad om dat echt wel meer richting de wijk te brengen op de een of andere manier.” (R3.1)* Voorstellen die aan bod komen zijn dat hulpverleners zitdagen hebben in binnen de jeugdwerkingen (R5), of dat er infomomenten (R4) worden georganiseerd. Sterker nog, zelfs een samensmelting tussen JAC, OverKop en het jeugdwerkwelzjinswerk is aangehaald (R3.2).

*“Dat wijkgerichte vind ik heel belangrijk. Dat zou helpend zijn. Euhm de aanwezigheid van een hulpverlener in de jeugdwerking, euhm ja een beter contact ook. Als da contact beter is dan weet ik ook wat ze doen, waar ze voor staan. Dan wordt die samenwerking ook beter, dan kunnen we wijkgericht... dat zou heel mooi zijn als het wijkgericht is.” (R2)*

*“Als er hier bijvoorbeeld ik zeg maar iets om de twee weken, drie weken iemand zit, gewoon achter zijn computer zijn administratie te doen, dat dat gewoon iets gemakkelijker voor ons is om dan toe te stappen van ah L hebt ge eens even tijd? Kunnen we even vijf minuten samenzitten, dat dat wel alles vergemakkelijkt gewoon, dat de toegankelijkheid nog gemakkelijker wordt en dat het gewoon veel vloeiender gaat en vooral het informele dan heel belangrijk is.” (R5)*

*“Maar het zou wel tof zijn als er ook zo jeugdhuisgericht gewerkt kon worden of dat de verplaatsing eens gemaakt werd naar de jeugthuizen bijvoorbeeld om eens een thema avond te doen of een gespreks avond of iets vormend op te stellen dus dat wijkgerichte wel.” (R4)*

*“Eeuhm aanwezigheid van een hulpverlener in de jeugdwerking... ik zou daar zelfs nog verder in willen aan. Ik zou zelfs willen kijken of het niet mogelijk is in die Genkse context of een JAC of een Overkop of die niet dat jeugdwezijn en die hulpverlening geïntegreerd wordt. Dat die twee ergens op de een of andere manier gaan samensmelten. Moet een JAC geïntegreerd worden in een jeugdwezijnswerk of andersom of een intensieve samenwerking, dat weet ik niet. Dat is toekomstmuziek, maar ik denk dat nu wij daar echt veel meer moeten gaan zelfs niet langs elkaar, maar echt... het moet ergens integreren met elkaar.” (R3.2)*

**Kennis uit opleidingen en contacten** geven velen ook aan als oplossing. Thans benadrukt men wel dat die contacten, het kunnen plakken van een gezicht op de hulpverlener, voor al de jeugdwezijnswerkers het belangrijkste is. *“Het gezicht kennen binnen elke organisatie.” (R4)*

#### 4.3.12.1 Partnerschap

Zoals eerder aangehaald vinden jeugdwezijnswerkers partnerschap ook van groot belang. Binnen deze oplossing, zijn ook een aantal drempels gevonden die mogelijks partnerschap en dus ook doorverwijzingen kunnen bemoeilijken.

Hypothetisch gezien kan een beperkte toegang tot specialistische zorg mogelijk meespelen in het niet doorverwijzen als de jeugdwerker de indruk heeft dat de problematiek van de jongere eerder geschikt is voor tweedelijns- of derdelijns hulpverlening. Vooral het hebben van **wachlijsten** weegt door. Jeugdwerkers ervaren dit vooral als frustrerend, omdat de vraag van de jongere soms urgent is. *“Dat weegt wel door ja. Vooral bij jongeren. Die denken niet op lange termijn he. Die zitten er nu mee en dat moet liefst ook nu opgelost geraken.”* (R2) Thans vindt men plaatstekort in de jeugdhulp niet belemmerend. Als de jongere die hulp nodig heeft, zal men daarnaar op zoek gaan. *“Terug opnieuw gaan naar uw eerste lijn en kijken of ge via uw connecties of weet ik veel toch een andere pad kunt kiezen om tot dezelfde organisatie ofzo te geraken of op een snellere manier.”* (R1) Ook is het kennen en vertrouwen van specialisten helpend om door te verwijzen. Het werkt drempelverlagend, men kan een gezicht plakken op de hulpverlener. *“Omdat voor uzelf weer die drempel kleiner wordt. Ge kent die persoon, ge weet wat die persoon kan doen en dat dat u misschien kan helpen om naar door te verwijzen.”* (R1) Het werkt geruststellend en zo heeft de jeugdwerker mogelijk meer info over aanpak van de behandeling (R4).

*“Ja ik denk dat ge, ale. Dat dat gewoon gemakkelijker is dat ge gewoon uzelf meer op uw gemak voelt doordat ge weet van ge kijkt die en ge weet wat ze daarmee gaan doen en wanneer en hoe dat gaat lopen dus dan hebt ge meer dat vertrouwen, dus ik denk dat dat is... niet dat het dan heel moeilijk is, maar dat maakt het gemakkelijker, geruststellender.”* (R4)

Op vlak van toegang tot specialistische hulp kan dus worden samengevat dat de beperktheid ervan uiteindelijk niet meespeelt als drempel, omdat de noden van de jongere centraal staan, maar wegen de wachlijsten wel door en is het kennen en vertrouwen van specialisten dan weer helpend.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat het **verschil in organisatieculturen** doorverwijzing en kruisbestuiving bemoeilijkt. Er wordt aangehaald dat vaak – al dan niet binnen de wijk – iedereen wat op zijn eigen eiland zit, wat miscommunicatie veroorzaakt. Een voorbeeld van een respondent...

*“Ja... als ge kijkt naar de partners binnen uw wijk, is het dat iedereen een beetje veel soms op zijn eiland zit. En ik merk dat bijvoorbeeld, is er een probleem met jongeren? Dan krijg ik de telefoon en GIGOS lost dat bijvoorbeeld maar op terwijl ik denk, daar zit zoveel nog rond. De ouders zitten daarrond, dus ik vind dat buurtwerk daar een even grote partner in speelt. Straathoekwerk daar een partner in speelt,*

*wat de jongeren zitten op na onze uren ook daar, de school... dus ik vind dat wel heel belangrijk om gewoon veel meer kruisbestuiving te doen binnen organisaties dat iedereen zich daarvoor inspant gewoon, voor al die groepen.” (R4)*

Organisatieculturen kunnen bijvoorbeeld op vlak van tolerantie sterk verschillen, waardoor het ook moeilijk wordt om te gaan kruisbestuiven of om samen te werken. Een voorbeeld van een respondent...

*“Onze visie is altijd anders als... wij zijn namelijk heel laks in de ogen van andere hulporganisaties dan. Terwijl de hulporganisaties dan... nultolerantie is heel strikt bij ons. Want wij hebben dat heel veel. Drugsgebruik is tegenwoordig in heel Genk heel toegankelijk. Iedereen doet het, maar als ge dan iedereen gaat afstraffen van ge zijt wiet aan het roken ofja... wiet is nog cava. Op coke zouden wij wel zeggen van dat is al heel uit de hand gelopen, maar ja... het is moeilijk om dan toe te stappen en te zeggen van we hebben hier een drugsprobleem. Meestal die vertrouwensband... die moeten dat doorgeven aan de politie... ze kunnen dat niet beperken tot hun eigen team en dan die visies die botsen, ja de kruisbestuiving dan. Dat is heel moeilijk.” (R5)*

Bovendien vinden de respondenten dat **niet iedere dienst ervoor te vinden is om de moeilijkst bereikbare doelgroepen te bereiken en daar inspanningen voor te doen**. Hiervoor moet de dienst namelijk outreachend zijn, en dat wilt niet iedereen doen (R3).

*“Er zijn veel diensten die om wat voor reden dan ook niet naar die moeilijker bereikbare doelgroepen die vaak ook niet het gemakkelijkste gedrag vertonen, om daarnaar toe te stappen om daar zo een beetje outreachend... ja dat klopt wel. De kunst is dan denk ik vaak om dat uit het organisatieniveau te halen en eerder op veldwerkersniveau te brengen, dat ge het op individueel niveau brengt, want dan gaat dat vaak wel.” (R3)*

Wat samenhangend met hetgeen hierboven beschreven staat is het hebben van een **beperkt zicht op de doelgroep** en wat er bij hen leeft. Jeugdwelzijnswerkers stellen zich de vraag of hulpverlenende partners hier een zicht op hebben (R4).

*“Ja, een beperkt zicht is ook vaak... en soms uit dat beperkt zicht in een negatief zicht. Dat ze negatief bekeken worden, maar ook dat veel partners niet weten van ja, hoe leeft die jongere, waar is die mee bezig, hoe komt het dat die daar mee bezig*



*is en hoe komt het dat die in... dus de context gewoon veel groter moeten bekijken.”*  
(R4)

Aanvullend op dat beperkt zicht vertellen de respondenten dat men denkt dat het **aanbod van sociale voorzieningen niet steeds is afgestemd op de vraag van jeugdwelzijnswerkers**. Men vindt dat eerstelijns organisaties te sterk vertrekken vanuit hun eigen aanbod en daar niet flexibel genoeg in zijn, waardoor men weer minder geneigd is om door te verwijzen.

*“Ik ben ook altijd heel hard van mening dat wij als veldwerkers altijd heel fel moeten kijken van persoon X heeft een probleem, wat zijn de mogelijke oplossingen en we gaan daar de beste oplossingen uit kiezen en persoon X heeft ook rechten dus we gaan zorgen dat die zijn rechten zo goed mogelijk kan waar maken of kan gaan binnenhalen. Organisaties denken vaak andersom en vertrekken vanuit hun organisatie denken waardoor dat... die hebben een bepaald aanbod, maar dat aanbod komt nooit 100% overeen met de vraag die er leeft en gaan zeggen van ja daar kunnen we niks mee doen... ja iets van flexibiliteit zou wel kunnen helpen. Maar dat speelt wel mee ja.”* (R3)

Volgens jeugdwelzijnswerkers komt dit mede door een **gebrek aan overleg en afstemming tussen partners en een gebrek gemeenschappelijke doelen**.

*“Ja en dat belemmert mij nu ook om samen te werken op dit moment omdat ik dat niet wat hun zicht op de doelgroep is en euhm... ja misschien dat gebrek aan overleg en zo die afstemming tussen de jeugdwelzijnswerkers en JAC van wat doen jullie, wat doen wij? Hoe kunnen wij elkaar daar in het midden vinden? Dat wijkgerichte, dat gebrek daaraan houdt mij tegen.”* (R2)

Een gevoel van gelijkwaardigheid en vertrouwen tussen de verschillende partners acht de jeugdwerker nodig, maar een gebrek eraan belemmert partnerschap en op termijn doorverwijzing. Jeugdwelzijnswerkers voelen zich soms minderwaardig in vergelijking met eerstelijns hulpverlenende instanties. Zij voelen zich minder professioneel (R1) of ‘kleiner’ omwille van hun eigen maatschappelijk kwetsbare achtergrond. *“Zij zijn groot en wij zijn klein. Echt zo letterlijk het slachtofferke en dat werkt soms ook bij de collega’s hier. Ik zeg niet allemaal, maar het speelt wel mee ja.”* (R3) Bovendien vinden zij het soms moeilijk om hun vertrouwen in andere instanties te leggen. *“Dat vertrouwen dat ik met hun moet hebben en dat kaatst dat*

*af naar de jongeren en dat heb ik nu niet en zij hebben ook geen vertrouwensband, dus dat houdt mij wel tegen.” (R2)*

*“Wat wij soms wel te horen krijgen is dat wij qua professionaliteit wel veel minder hoog scoren dan bijvoorbeeld andere organisaties die met jongeren bezig zijn. En daarin kunt ge vaak het gevoel hebben dat ge nog moet vechten om die gelijkwaardigheid te krijgen van andere organisaties. Dus dan kan het zijn dat zij net het gevoel hebben van omwille van die onprofessionaliteit is die samenwerking dan wel... heeft dat dan wel zin? Dat is heel kort door de bocht he, maar ik heb wel al gemerkt dat die opmerkingen komen en dat is wel jammer.” (R1)*

Samengevat komen drempels die partnerschap belemmeren vooral neer op het verschil in organisatieculturen, maar ook dat de jeugdwerker vindt dat niet iedere organisatie bereid is om die “moeilijkste” groepen te bereiken. Dit kan mede door een beperkt zicht op de doelgroep, maar ook door een beperkt zicht op de vraag van jeugdwerkers zelf. Ook wordt aangegeven dat er een gebrek aan overleg en afstemming is en een gebrek aan gemeenschappelijke doelen, waardoor veel diensten vaak naast elkaar door gaan werken.

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

In het begin van dit onderzoek werd volgende hoofdonderzoeksvraag gesteld: ‘*Wat zijn vandaag drempels voor Genkse (nuldlijns) jeugdwerkers om door te verwijzen naar de eerstelijns- en dienstverlening van JAC Genk?*’ Vanuit literatuur zijn er een heel aantal drempels naar boven gekomen die mogelijks mee kunnen spelen in het doorverwijzen binnen de nulde lijn. Deze drempels werden bevraagd, waarvan bovenstaande rapportage het bewijs is. De vraag die echter gesteld dient te worden is of deze onderzoeksvraag zijn antwoord heeft gekregen. Het antwoord hierop is ‘ja’.

Er wordt van start gegaan met de eerste deelonderzoeksvraag die het heeft over de B's en in hoeverre deze drempels vormen voor Genkse jeugdwerkers. Hieruit kan geconcludeerd worden dat vooral bereikbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid, beschikbaarheid, bekendheid en de binnenste B drempels vormen voor Genkse jeugdwerkers om door te verwijzen naar JAC Genk. Aspecten die het sterkste doorwegen en drempelverhogend werken zijn vooral de afstand wijk-JAC, weinig kennis over het JAC, de openingsuren van het JAC, een gebrek aan persoonlijk contact met hulpverleners, de vertrouwensrelatie met de jongere in kwestie, onzekerheid door een gebrek aan ervaring omtrent doorverwijzen en weerstand van de jongere. Om terug te komen op de vertrouwensrelatie, kan de deelonderzoeksvraag over of dit een drempel vormt om door te verwijzen ook worden bevestigd. Dit woog in een opvallende mate door

voor jeugdwerkers om niet te verwijzen als de jongere het niet wilt, omdat men deze waardevolle banden – mede omwille van de voorgeschiedenis - niet in gevaar wilt brengen. Dit was meestal het eerste dat men aanhaalde als argument om niet door te verwijzen. Hierdoor is men eerder geneigd om de problemen intern op te lossen, binnen het eigen netwerk van zowel jongere als jeugdwerker.

Bovendien werd ook bevraagd in hoeverre maatschappelijke kwetsbaarheid, discretieplicht en/of beroepsgeheim een drempel vormen, los van de B's. Ook hier is bevestigd dat maatschappelijke kwetsbaarheid overkoepelend een grote speler is in het niet doorverwijzen. Jeugdwerkers houden hier rekening mee, passen hun handelingen aan. Sterker nog, als zij zelf een maatschappelijk kwetsbare achtergrond hebben, zijn zij ook minder geneigd om door te verwijzen door een potentieel wantrouwen naar maatschappelijke instellingen, maar ook omwille van bijvoorbeeld het taalgebruik van hulpverleners enzovoort. De discretieplicht van jeugdwerkers weegt in mindere mate door. Men wilt vooral de jongere op maat helpen. Het beroepsgeheim van eerstelijns hulpverleners werkt dan weer bevorderend en werkt drempelverlagend. Thans is ook bevraagd geweest of plaatstekort in de jeugdhulp meespeelt in het al dan niet doorverwijzen. Het antwoord op deze deelonderzoeksvraag is verrassend, daar jeugdwerkers aangeven dat dit niet echt bepalend is voor hen om niet door te verwijzen. Ze vinden wachtlijsten vervelend, maar ervaren het niet als een belemmering om eventueel door te verwijzen.

Ook werd er in de startfase de deelonderzoeksvraag gesteld of de organisatiecultuur van het jeugdwerk meespeelt in het al dan niet doorverwijzen en ook hierop kan 'ja' worden geantwoord. Indien een jeugdwerker zich niet ondersteund voelt in het maken van keuzes voor de jongere, zal hij of zij veel minder geneigd zijn om door te verwijzen. Dit weegt sterk door als drempel. Ook de samenstelling van het team kan mogelijk belemmerend werken. Op organisatieniveau speelt werkdruk of een gebrek aan overzicht, beperkte tijd en een gebrek aan personeel vooral mee als bemoeilijkend. Een verschil in organisatieculturen zorgt er bovendien voor dat kruisbestuiving en samenwerking moeilijker gaat. Hierdoor blijft iedereen wat op zijn eigen eiland zitten, waardoor miscommunicatie of een gebrek aan overleg en afstemming zich voordoen. Bovendien vindt de jeugdwerker dat niet iedere dienst er ook voor te vinden is om de "moeilijkste" groepen te bereiken en daar inspanningen voor te doen, wat de drempel om door te verwijzen weer verhoogt. Het kan namelijk zijn dat deze gedachtegang foutief is, maar door een gebrek aan overleg, blijft het leven.

De twee laatste deelonderzoeksvragen “*Wat hebben de jeugdwelzijnswerkers nodig van JAC Genk om door te verwijzen?*” en “*Hoe kunnen de twee lijnen elkaar beter vinden volgens de jeugdwelzijnswerk(organisaties)?*” lopen wat door elkaar. De respondenten hebben er namelijk niet eenzijdig op geantwoord, maar ook de antwoorden hierop zijn beloftevol. Jeugdwelzijnswerkers geven aan dat zij vooral nood hebben aan persoonlijk contact met het JAC en dat het JAC zich wat beter mag profileren. Zeker met de komst van OverKop, waardoor de nood ontstond om de verschillende opdrachten van beiden te verduidelijken. Bovendien zouden meer inloopmomenten op het JAC ook helpend zijn. Sterker nog, wat meer wijkgericht werken zou zeer drempelverlagend zijn naar zowel jongeren als henzelf toe. Zo kan er op een informele manier worden samengewerkt. Een diverser personeelsbestand zou voor enkelen ook meer uitnodigend kunnen zijn. Buiten deze JAC-gerichte noden geven jeugdwelzijnswerkers ook wel aan dat er binnen hun eigen organisatie noden heersen die mogelijks drempelverlagend kunnen werken naar doorverwijzingen toe. Aspecten zoals een evenwichtige samenstelling van het team, maar ook een concreter beleid op vlak van doorverwijzing en het hebben van voldoende tijd en personeel kunnen helpend zijn.

Thans komt het meeste neer op een intensieve samenwerking als oplossing. Men ziet zichzelf als brugfunctie om de jongere eventueel mee te begeleiden; met andere woorden een warme overdracht. Medezeggenschap en samenspraak acht de jeugdwerker hierin wel van belang net zoals meer overleg en afstemming. Zij willen ook gehoord worden, daar zij vaak al lang bezig zijn met een band op te bouwen met de jongere.

Op basis van bovenstaande bevindingen, is er nog wat werk aan de winkel. Zowel JAC Genk als GIGOS kunnen met deze eerste exploratie verder. Het JAC kan aan de ene kant intern bekijken hoe zij hun aanbod kunnen aanpassen aan de noden en de drempels die de jeugdwelzijnswerkers aangeven, maar aan de andere kant kan ook GIGOS intern verder met de drempels die beschreven zijn. Zij kunnen hun handelingswijze via deze inbreng in vraag stellen en misschien zelf ook op zoek naar manieren om bepaalde drempels – zoals bijvoorbeeld de interne drempels of de jeugdwelzijnswerk gerelateerde drempels – te verlagen. Idealiter zouden beide spelers samen de dialoog en samenwerking terug kunnen opstarten, daar er in het verleden al enkele zaadjes geplant zijn en sommige suggesties van de respondenten redelijk haalbaar kunnen zijn op korte termijn, mits enige inspanning. Hierbij wordt gedacht aan een nieuwe campagne om het JAC sterker te profileren, een kennismakingevenement tussen verschillende partners, toegankelijker openingsuren of telefonische bereikbaarheid of chat, meer inloopmomenten en een diverser personeelsbestand (op termijn). Buiten de aanbeveling tot dialoog, kan er ook worden aangeraden naar beide organisaties toe om verder aan de slag te gaan met deze

onderzoeksresultaten. Een manier om aan de slag te gaan met deze bevindingen is om projectmatig te werk te gaan. Zo kan getest worden in hoeverre bepaalde oplossingen die jeugdwerkers aanhalen ook degelijk efficiënt en bruikbaar kunnen zijn voor beide organisaties. Zo kan men praktijkgericht aan de slag met bovenvermelde bevindingen en is dit bovendien betaalbaar voor een organisatie. Suggesties voor projecten zijn onder andere een tweemaandelijks netwerk- of overlegmoment tussen verschillende partners met het oogpunt op elkaar goed leren kennen, maar ook om casussen te bespreken. Echter zouden vooral zitdagen door hulpverleners binnen de jeugdwerkerswerking het project bij uitstek zijn, daar het zeer drempelverlagend zou werken en veel van huidige problemen doet verdwijnen. Zo wordt het JAC dichterbij de wijk gebracht, krijgen zowel jongeren als jeugdwerkers meer kennis over wat het JAC is, zal er persoonlijk contact zijn, vermindert onzekerheid om te verwijzen, is medezeggenschap en samenspraak gemakkelijker te bekomen, zal maatschappelijke kwetsbaarheid minder doorwegen en verdwijnt ook het idee dat niet iedere dienst ervoor te vinden is om de meest kwetsbaren te bereiken. Al bij al zou het een grote hulp zijn voor zowel jongere als jeugdwerker als men in de Genkse context een beweging richting de wijken maakt. Met dit soort bewegingen zullen organisaties op termijn ook meer naar elkaar toe groeien, waardoor er onderling meer transparantie is en warme overdrachten en fijne samenwerkingen tot stand komen en het verschil in organisatieculturen misschien niet meer zo een belemmering vormt.

Dit onderzoek is bijkomend slechts exploratief en in die zin dus ook beperkt tot zes geïnterviewde respondenten. Thans wordt er voldoende bagage aangegeven tot verder onderzoek. Zo kan verder onderzoek en bevraging zeker worden voortgezet op vlak van thema's zoals organisatiecultuur. Jeugdwerkers geven aan dat een verschil hierin belemmerend werkt, maar verdieping kan duidelijkheid brengen over de manier waarop het doorverwijzing bemoeilijkt en welke opties er concreet zijn om de drempel te verlagen. Ook bepaalde B's kunnen dieper worden bevraagd, daar ieder thema redelijk kort is aangeraakt. Concreet zou er verder kunnen worden gegaan op de vertrouwensrelatie. Dit aspect is namelijk een hoge drempel en gaat veel verder dan enkel de relatie op zich. Het gaat over interactie, referentiekader en geschiedenis van de jeugdwerker, enzovoort. Het is complexer dan gedacht, waardoor extra verdieping niet overbodig is. Hetzelfde met de drempel 'weerstand van de jongere', daar het vaak samenhangt met veel meer dan louter het niet willen. Ook hier komt vaak een bepaalde achtergrond bij kijken en is het niet duidelijk genoeg wat de jeugdwerker concreet verstaat onder 'weerstand'. Daar uit het onderzoek blijkt dat maatschappelijke kwetsbaarheid als overkoepelende drempel meespeelt, kan dieper worden bevraagd wat deze kwetsbaarheid voor de jeugdwerker specifiek betekent en op welke manier het dan belemmerend werkt.

## **Besluit**

Dit onderzoek is van start gegaan met een praktijkvraag vanuit JAC Genk. Men vroeg zich af hoe het komt dat er zo weinig doorverwijzingen zijn vanuit het jeugdwelzijnswerk daar zij met maatschappelijk kwetsbare jongeren werken. Met andere woorden gaat dit over drempels die jeugdwelzijnswerkers tegenhouden om door te verwijzen, maar onrechtstreeks over drempels om samen te werken. Hier kwam het namelijk vaak op neer doorheen het onderzoek. Zowel binnen de literatuur als de onderzoeksresultaten hadden veel drempels uiteindelijk te maken met een gebrek aan samenwerking.

Veel drempels gerelateerd aan de nuldelijns sector, gevonden in literatuur, werden bevestigd. Onderzoeksvragen zijn beantwoord. Waardevolle woorden zijn gedeeld en hebben bijgedragen aan dit mooi en bruikbaar rapport. Een eerste indicatie van, een eerste aanmoediging tot de heropening van dialoog tussen organisaties. De jeugdwelzijnswerkers hebben namelijk gelijk; wij hebben allemaal hetzelfde doel voor ogen en dat is het welzijn van de jongere bevorderen. Ongeacht afkomst, kwetsbaarheden, achtergrond, wijk enzovoort.

## **5. Kritische reflectie**

Uiteraard zijn er ook enkele hiaten te bemerken in huidig onderzoek. Op vlak van het doorlopen van het proces verliep vooral het vinden van cijfermateriaal van het JAC en het bereiken van respondenten moeizaam. Hierdoor is het cijfermateriaal eerder aan de beperkte kant binnen het theoretisch kader en is het aantal respondenten ook aan de lage kant. Het aantal gepubliceerde cijfergegevens was aan de lage kant. Hierdoor is intern ook gezocht naar gegevens en zijn desbetreffende personen gecontacteerd, maar tevergeefs. Het aantal gegevens is hierdoor beperkt gebleven tot hetgeen er in huidig rapport staat. Bijkomend bleef deze beperking niet enkel bij weinig cijfermateriaal, maar ook toepasselijke en vooral wetenschappelijk kwalitatieve bronnen waren moeilijk te vinden. Het meeste onderzoek dat namelijk al gevoerd was omtrent dit thema zijn vaak bachelor- en mastertheses. Bovendien was het alleen maar beter geweest indien er meer respondenten bevraagd zouden zijn. Het maakt het onderzoek sterker. Enerzijds door het beperkte tijds kader waarin deze thesis volbracht moest worden, anderzijds door moeizame contactnames tijdens de zoektocht naar respondenten. De meesten zijn meer dan één keer telefonisch gecontacteerd, maar vaak was men moeilijk bereikbaar. De niet bereikte personen zijn met gevolg meerdere keren gemaïld geweest. Ook hieruit kwam weinig respons. Ondanks het eerder beperkte aantal respondenten, is er wel voldoende geëxploreerd kunnen worden en is een lichte vorm van saturatie bereikt. Over veel aspecten waren de jeugd welzijnswerkers het namelijk eens.

Het afnemen van de interviews zelf, verliep steeds vlot en vond plaats in een rustige omgeving in GIGOS-werkingen zelf. Thans zijn er een aantal dingen beperkend geweest. Een eerste aspect was dat het interview langer was dan gedacht. Vaak liepen de interviews uit tot een anderhalf uur, wat het vermoeiend maakte voor de respondent. Dit had gelukkig niet tot gevolg dat men minder uitgebreid heeft geantwoord. Een tweede aspect was dat er vaak verwarring was over de drempels voor de jongere of over zichzelf als jeugd welzijnswerker. Ondanks het meerdere keren werd aangekaart, vond men het soms toch moeilijk om een onderscheid te maken tussen de jongere of zichzelf. Een derde aspect was dat het interview iets teveel gestructureerd was. Hierdoor is er sprake van een lichte confirmatie bias, maar gelukkig waren de respondenten mondig genoeg om aanvullingen te doen en toch hun eigen ding te vertellen als zij daar nood aan hadden en omdat de ruimte ertoe werd gegeven. Als vierde en laatste aspect, was er de noodzaak om het interviewschema aan te passen doorheen het afnemen van de interviews, daar na verloop van tijd opgemerkt werd dat niet iedere vraag even relevant was of een andere formulering duidelijker was. Deze aanpassingen staan in het groen aangeduid in het interview in bijlage.

De verwerking van de resultaten verliep vlot. Enkel met betrekking tot de drempel beschikbaarheid is er te beperkt info gegeven omtrent al de manieren waarop het JAC beschikbaar is. Zij zijn namelijk ook nog beschikbaar via chat, mail en sms. Dit maakte dat de respondenten zich enkel konden uitspreken over de telefonische beschikbaarheid en de openingsuren.

Op vlak van interne validiteit was de gekozen onderzoeksopzet geschikt. De meeste onderzoeksvragen zijn namelijk beantwoord geraakt, maar deze hadden zich meer mogen onderscheiden van elkaar. Op vlak van instrumentele validiteit waren de gebruikte meetinstrumenten adequaat genoeg. De diepte-interviews waren anoniem, wat maakte dat de respondenten zich voldoende veilig voelden om hun kritische inbreng te geven. Het werken met de sneeuwbal methode werkte nefast, daar niet uit iedere GIGOS-werking respondenten bevroegd zijn. Men gaf namelijk vaak potentiële respondenten uit de eigen werking. Hierdoor zijn de respondenten vooral uit Waterschei, Sledderlo en Genk-Zuid gekomen. Respondenten uit de SACA's of uit andere werkingen zijn hierdoor niet bereikt geweest, wat maakt dat de steekproef iets minder divers is als gehoopt. Moest ik het onderzoek opnieuw doen, zou ik starten met het contacteren van één jeugdwereldwerker uit iedere GIGOS-werking en op basis van ieder eerste aanspreekpunt de sneeuwbal methode toepassen per werking. Met andere woorden zou ik na een eerste selectie pas van start gaan met de willekeurige selectie van respondenten volgens de sneeuwbal methode.

Met betrekking tot het afgeleverde product kan gezegd worden dat deze momenteel voldoende gestructureerd is, maar dat is lang niet altijd zo geweest. De eerste versie van de literatuurstudie is namelijk helemaal herschreven geweest, daar de structuur verwarrend was. Initieel waren de drempels opgedeeld per sector, waardoor drempels vaak terugkwamen en de tekst zeer verwarrend was. Hieropvolgend is de tekst herstructureerd volgens drempels en zijn verschillende bronnen met elkaar geconfronteerd. Deze structuur is bovendien overgenomen in de data-analyse, waardoor herkenbaarheid bevorderd werd.

Tot slot reflecteer ik over mijzelf als onderzoeker. Het uitvoeren van dit onderzoek ervoer ik als uitdagend enerzijds en leerrijk anderzijds. Het schrijven van dit stuk was uitdagend, daar ik dit nog nooit had gedaan. Veel was nieuw en heb ik al doende moeten leren, mede dankzij de waardevolle feedback van mijn promotor. Het was ook uitdagend om kwaliteit te leveren op korte termijn. Hierdoor denk ik dat het onderzoek nog sterker was geweest indien er minder tijdsdruk was. De combinatie met een voltijdse stage bemoeilijkte dit proces. Vooral het combineren van dit alles was mijn grootste uitdaging, maar daarom ook leerrijk. De manier waarop ik hiermee ben omgegaan is door mijzelf deadlines te geven, maar vooral



door iedere avond steeds een stukje bij te voegen en mijzelf daarin een ritme te geven. Zo ben ik beetje bij beetje tot dit resultaat geraakt.

## **Bibliografie**

- (2010). In *Allemaal Opvoeders in de praktijk*. Utrecht: NJI.
- Agentschap Jongerenwelzijn. (sd). *Jeugdhulplandschap*. Opgehaald van [www.jongerenwelzijn.be](http://www.jongerenwelzijn.be): <https://jongerenwelzijn.be/jeugdhulp/jeugdhulplandschap/>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. In I. Ajzen, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (pp. 179-211).
- Beelen, S. (2017). *Outreaching werken*. Opgehaald van Kennisplein.be: <https://www.kennisplein.be/Pages/Outreaching%20werken.aspx>
- Bergmans, A. (2017). *Opvoedingsondersteuning: uitgangspunten en praktijk*. Vlaanderen: Vlaams Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning.
- Boost, D., & Elloukmani, S. (2018). *Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal*. Leuven: Steunpunt WVG.
- BWR. (2003). *Jeugdhulpverlening: een recht voor alle Brusselse jongeren. Een project van het Brussels Overleg Jeugdzorg. Werkgroep moeilijk doorverwijsbare jongeren*. Brussel.
- CAW Groep vzw . (2019). *Het JAC wijst je de weg*. Opgehaald van [www.caw.be](http://www.caw.be): <https://www.caw.be/jac/over-het-jac/>
- CAW Groep vzw . (2019). Overzicht. Vlaanderen.
- CAW Groep vzw . (2019). *Samen versterken we welzijn*. Opgehaald van [www.caw.be](http://www.caw.be): <https://www.caw.be/over-het-caw/organisatie/>
- CAW Groep vzw. (2019). *Jouw vraag is onze eerste zorg*. Opgehaald van [www.caw.be](http://www.caw.be): <https://www.caw.be/jac/hoe-wij-helpen/>
- CAW Limburg. (2019, Mei). *JAC Genk*. Opgehaald van [www.caw.be](http://www.caw.be): <https://www.caw.be/locaties/jac-genk/>
- Coussée, F., Roets, G., & Bouverne-De Bie, M. (2009). *Empowering the powerful: challenging hidden processes of marginalization in youth work policy and practice in Belgium*. België: Critical Social Policy.
- De Donder, E., Rosiers, J., & Van den Berghe, E. (sd). *Thuis in vrije tijd: een verkennend onderzoek over preventie van alcohol- en drugproblemen in jeugdwerkingen met maatschappelijk achtergestelde jongeren*. Brussel: Vereniging voor alcohol- en andere drugproblemen.
- De Lepeleire, J. (2010). Actualiteit: Standpunten. De bijdrage van huisartsgeneeskunde in de geestelijke gezondheidszorg. *Tijdschrift voor Geneeskunde*, 66-67.
- Dekkers, J. H. (2006). *Procesanalyse doorverwijzing van politie naar slachtofferhulp*. Delft: TU Delft.

- Departement Cultuur, Jeugd, Sport & Media. (2015). *Vlaams jeugd-en kinderrechtenbeleidsplan*. Brussel: Departement Cultuur, Jeugd en Media. Afdeling Jeugd.
- Dibbets, A., Claessen, D., Eijkman, Q., & Lamkaddem, M. (2018). *TUSSEN BURGERS EN MENSENRECHTEN LOKAAL SOCIALE PROFESSIONALS OVER TOEGANG TOT ZORG EN ONDERSTEUNING*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Duncan, B., Miller, S., & Sparks, J. (2007). Common Factors and the Uncommon Heroism of Youth. *Psychotherapy in Australia*, 34-43.
- Evans , T., & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34.
- GIGOS. (sd). *Visie & Doel*. Opgehaald van [www.gigos5.webnode.nl](http://www.gigos5.webnode.nl): <https://gigos5.webnode.nl/getuigenissen/>
- Hauspie, B., Vettenburg, N., & Roose, R. (2010). *Vooronderzoek: Kenmerken en hulp- en dienstverleningsbehoeften van maatschappelijk kwetsbare jongvolwassenen*. Gent: Vakgroep Sociale Agogiek Universiteit Gent.
- Helsen, K., Van den Heuvel, R., Van Duppen, J., & Roegiers, J. (2004). *Voorstel van decreet betreffende de integrale jeugdhulp. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. 5 mei 2004*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Hermanns, J. (2009). *Het opvoeden verleerd*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Hermans , G., Van Assche, V., & Lauwers, J. (2000). *Omgaan met grenzen: reflecties van jeugdwerkers en opvoeders. Rapportering van de vierde fase van het onderzoeksproject 'Zorg en Maatschappelijke Integratie', uitgevoerd in opdracht van de Minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen*. Antwerpen: Universitaire Instelling Antwerpen.
- Horjus, B. (2012). *Burgerkracht: de blinde vlek van zorgprofessionals*.
- Indeherberge , Y., & Van Weyenberg, L. (2015). *Jaarverslag jeugdhulp: brede instap/onthaal*. Vlaamse Overheid.
- Jansen, M., Koffijberg, J., & Homburg, G. (2008). *Doorverwijzing door slachtofferhulp*. Amsterdam: egioplan Beleidsonderzoek, WODC.
- Jeugd Genk. (sd). *Wat is Perron 13?* Opgehaald van [www.jeugdingenk.be](http://www.jeugdingenk.be): <https://www.jeugdingenk.be/wat-is-perron>
- Kemp, V. (2017). *Doorverwijzen door het sociaal team. Een onderzoek naar het coping mechanisme doorverwijzen door leden van sociale teams*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Keurhorst, D., Keizer, D., Cruisberg, D., & Laurant, D. (2011). *Vroegsignalering en korte interventies: een vragenlijststudie onder medisch specialisten, verpleegkundigen en afdelingshoofden*. Nijmegen: Scientific Institute for Quality of Healthcare.

- Knorth, E., & Smit, M. (1999). *Planmatig handelen in de jeugdhulpverlening*. Leuven: Garant.
- Lambeir, B. (2017). De eerste lijn wordt hertekend. Deskundig dichtbij. *Sociaal.net*, 1-6.
- Limburg in cijfers. (2019, Maart 19). STEEKKAART DIVERSITEIT IN LIMBURG. Houthalen, Limburg, België.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- LISS. (2019). *Definitie*. Opgehaald van [www.liss.be: http://www.liss.be/default.aspx?main=8](http://www.liss.be/default.aspx?main=8)
- LISS. (2019). *Doelstellingen*. Opgehaald van [www.liss.be: http://www.liss.be/default.aspx?main=7](http://www.liss.be/default.aspx?main=7)
- Marina. (2017). *Cijfers JAC Limburg: onthaal*. Genk: CAW.
- Noppe, J. (2014). *Vlaamse Armoedemonitor. Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Op de Beeck, H., & Bogaerts, L. (sd). *Samenwerken in de jeugdhulpverlening. Goede praktijken met het oog op de cliënt*. Leuven: Steunpunt WVG.
- Opgenhaffen, T., & Put, J. (2018, Oktober). *Wegwijzers beroepsgeheim*. Opgehaald van [www.steunpuntwvg.be: https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/wegwijzers-volledig](https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/wegwijzers-volledig)
- Pijnenburg, H. (2010). *Zorgen dat het werkt. Lectoraat werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Arnhem en Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Pijnenburg, H., & van Hattum, M. (2012). *Werkzame factoren doen het samen: een integratief werkzame factoren model voor jeugdzorg*. Deventer: Kluwen.
- Putteman, P. (2011). *Aanpak van veiligheids- en overlastproblemen met diverse partners: al dan niet een must*. Antwerpen-Apeldoorn-Portland: Maklu-Uitgevers.
- PXL Social Work. (2019). *Herhaling basisinzichten praktijkgericht onderzoek*. Hasselt: Hogeschool PXL, departement Social Work.
- PXL Social Work. (2019). *Verdieping kwalitatief onderzoek*. Hasselt: Hogeschool PXL, departement Social Work.
- PXL Social Work. (2019). *Zeven B's (bij uitbreiding 8 B's)*. Hasselt: Hogeschool PXL, departement Social Work.
- Regenmortel, T. V. (2019, Maart 19). *Empowerment*. Opgehaald van [www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl: https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/empowerment](https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/empowerment)
- Rolink, P. (2016). *Korte lijnen: Samenwerken met Buurtzorg Jong*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

- Schrier, B. (2018). *Optimalisering van het jongerenwerk in Eindhoven: Een kwalitatieve studie*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- SEL. (sd). *Eerstelijnsgezondheidszorg*. Opgehaald van [www.vlaamsesels.be](http://www.vlaamsesels.be): <http://www.vlaamsesels.be/drupal/?q=node/2>
- Smeets, E., Ledoux, G., Blok, H., Felix, C., Heurter, A., van Kuijk, J., & Vergeer, M. (2013). *Op de drempel van Passend onderwijs*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen, Kohnstamm Instituut, Universiteit van Amsterdam.
- Snick, J. (2015). *Waarom komen personen met psychische problemen die bij de huisarts op consultatie komen vaak niet bij een psycholoog terecht? Een kwalitatief onderzoek naar de visie van artsen en patiënten*. Gent: Universiteit Gent.
- Steinbusch, J. J. (2013). *De Relatie tussen Attitude, Eigen effectiviteit en Sociale Invloed en het Doorverwijsgedrag van Artsen en Verpleegkundigen naar Psycho-Oncologische Hulpverlening*. Heerlen: Open Universiteit Nederland, Faculteit Psychologie, Afstudeerrichting Gezondheidspsychologie.
- Uit De Marge. (2009). *Jeugdwelzijnswerk*. Opgehaald van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be): <https://www.uitdemarge.be/jeugdwerk/jeugdobbouwwerk-en-jeugdwelzijnswerk/jeugdwelzijnswerk>
- van Arum, S., Verweij, S., & van der Veer, K. (2018). *Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Cliënt en professional*. Integraal Werken in de Wijk.
- Van de Walle, I. (2002). *Integrale Jeugdhulpverlening in het nieuw. Verslag van een Nitrox-studiedag*. KRAX.
- Van Den Noortgate, P., & Petermans, P. (2008). *EVALUATIE VAN DE PROEFRPROJECTEN « GERIATRISCH DAGZIEKENHUIZEN », PARTIM EXPLORATIE VAN DE BARRIÈRES EN STIMULI VOOR HET DOORVERWIJZEN NAAR DE GERIATRISCHE DAGZIEKENHUIZEN ZOALS GEPERCIPIEERD DOOR DE HUISARTSEN*. Brussel: FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.
- Van Hecke, B. (2016). *Lokaal jeugdbeleid ten aanzien van maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren in nieuwe tijden Een kwalitatief onderzoek naar de betekenis van de integrale beleidscontext*. Gent: Universiteit Gent.
- Van Thuyne, S. (2013). *Huisarts en dementie: waar zitten de drempels en knelpunten?* Gent: Universiteit Gent.
- Vanderstraeten, G. (2019). *Infographic 2018*. Genk: CAW Limburg.
- Vangoidtsenhoven, B. (2005). *Exploratief onderzoek naar de bijdrage die het jeugdwerk kan leveren tot het toegankelijker maken van de jeugdhulpverlening binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.

- Vanhee, J.-P. (2018). *Integrale jeugdhulp*. Opgehaald van [www.jongerenwelzijn.be](http://www.jongerenwelzijn.be):  
[https://jongerenwelzijn.be/assets/docs/publicaties/integrale-jeugdhulp/brochure\\_A5\\_plattegrond\\_lim.pdf](https://jongerenwelzijn.be/assets/docs/publicaties/integrale-jeugdhulp/brochure_A5_plattegrond_lim.pdf)
- Vettenburg, N. (1989). *Jeugd en maatschappelijke kwetsbaarheid*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Vlaamse Overheid. (2018). *Decreet Lokaal Sociaal Beleid*. Brussel: Vlaamse Overheid.
- Zoon, M., & Berg-Le Clerq, T. (2014). *Wat werkt in multiprobleemgezinnen*. Utrecht: Nederlands Jeugd instituut.

## **Bijlagen**

### **Bijlage 1: Verstuurde mail naar potentiële respondenten**

Beste (voornaam respondent)

Ik ben Laura, een derdejaarsstudente maatschappelijk werk van de PXL in Hasselt. Mijn laatstejaarsstage doe ik binnen JAC Genk en OverKop Genk. Bovendien was mijn vorige stageplaats Jeugdwelzijnswerk Meulenberg. Dit betekent dat ik al wat vertrouwd ben met het jeugdwelzijnswerk.

Voor mijn bachelorproef doe ik een onderzoek naar drempels om door te verwijzen naar eerstelijns hulpverlening bij jeugdwelzijnswerkers. Met andere woorden ga ik op zoek naar wat helpend is voor de jeugdwerker en wat minder helpend is om al dan niet door te verwijzen. Dit onderzoek is exploratief en op vraag van JAC Genk, zodat zij hun aanbod kunnen aanpassen aan de noden van jeugdwelzijnswerkers.

Bovendien zijn er geen foute of juiste antwoorden. Ik ben vooral geïnteresseerd in visies en ervaringen. Ook kan er ten alle tijde beslist worden om op een bepaalde vraag geen antwoord te geven. Het interview is vertrouwelijk. Dit betekent dat namen van respondenten nooit vermeld zullen worden. Alvorens de bachelorproef wordt ingediend, wordt de rapportage eerst verstuurd naar al de respondenten, zodat aanpassingen nog mogelijk zijn moest men ergens niet akkoord mee zijn.

Mijn vraag naar jou is of jij geïnteresseerd bent om deel te nemen aan dit onderzoek via een diepte-interview van ongeveer een uurtje? Ik heb bovendien reeds een aantal collega's al geïnterviewd en ben dan ook via hun bij jou terecht gekomen.

Het zou een enorme meerwaarde zijn als jij zou kunnen deelnemen aan het onderzoek.

Heb je nog vragen of wil je graag participeren aan dit onderzoek? Dan hoor ik graag verder van je.

Alvast bedankt voor de betrokkenheid!

Vriendelijke groeten

## Bijlage 2: Topiclijst en interviewschema

# Interview drempels bij doorverwijzing

## Topiclijst

Demografische gegevens	<ul style="list-style-type: none"><li>- Leeftijd</li><li>- Nationaliteit</li><li>- Afkomst</li><li>- Geslacht</li><li>- Woonplaats</li><li>- Opleiding</li><li>- Werksituatie</li><li>- Werkervaring</li></ul>
Maatschappelijke kwetsbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maatschappelijke kwetsbaarheid</li></ul>
Deontologie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Beroepsgeheim</li><li>- Discretieplicht</li></ul>
Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afstand wijk-JAC</li></ul>
Bruikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Complexiteit</li><li>- Werkende aanpak</li><li>- Kennis vs. ervaring</li><li>- Alternatieven</li><li>- Aanbod weinig aangepas</li><li>- Leef-systeemwereld</li><li>- Praktische problemen</li></ul>
Begrijpbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Geen ervaring</li><li>- Weinig info</li><li>- Foute info</li><li>- Vakterminologie</li></ul>
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Betaalbaarheid</li></ul>
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Openingsuren</li><li>- Afspraak vs. inloop</li></ul>
Bekendheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kennis</li><li>- Schaarse informatie</li><li>- Profilering</li><li>- Theorie vs. praktijk</li><li>- Onduidelijke afspraken</li><li>- Persoonlijk contact</li></ul>
Betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gebrek aan overleg</li><li>- Gekleurd personeel</li><li>- Match professional - jongere</li></ul>
Interne drempels	<ul style="list-style-type: none"><li>- Onzekerheid</li><li>- Attitude</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorgeschiedenis HV</li> <li>- Ervaring</li> <li>- Betrokkenheid hulpverleningslandschap</li> <li>- Wantrouwen</li> <li>- Eigen oordeel</li> <li>- Zorgzaamheid</li> <li>- Motivatie</li> </ul>
Relationeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrouwensband</li> <li>- Voorgeschiedenis jongere</li> <li>- Niet problematiseren</li> <li>- Loslaten</li> <li>- Veiligheid</li> <li>- Alliantie</li> </ul>
Hulpvrager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraag doorverwijzing</li> <li>- Financiële situatie</li> <li>- Weerstand</li> <li>- Eerst zelf aan probleem werken</li> <li>- Voorgeschiedenis</li> <li>- Verwachtingen</li> <li>- Invloed anderen</li> </ul>
JWW (jeugdwelzijnswerkers) onderling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenstelling team</li> <li>- Niet eens over manier van behandelen</li> <li>- Zelfredzaamheid</li> <li>- Sociale normen/waarden</li> <li>- In oude patronen hervallen</li> <li>- Gebrek aan overleg</li> <li>- Verschillende meningen over doorverwijzing</li> <li>- Gemeenschappelijke doelen</li> <li>- Ondersteund gevoel door team</li> </ul>
Organisatiegerelateerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkdruk</li> <li>- Tijdsspanne</li> <li>- Kostenreductie</li> <li>- Overzicht hebben</li> <li>- Politieke context</li> <li>- Wetgevend kader</li> <li>- Middelen tekort</li> <li>- Beleid zelf interpreteren en toepassen</li> <li>- Rolverdeling</li> <li>- Consensus over visie en doelstellingen</li> <li>- Coördinatierol</li> </ul>
Oplossingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenwerking</li> <li>- Vertrouwenspersoon als brugfunctie</li> <li>- Aanwezigheid hulpverlener jeugdwerking</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis</li> <li>- Steun uit de omgeving</li> <li>- Medezeggenschap en samenspraak</li> <li>- Wijkgerichte JAC's</li> <li>- Contact hulpverleningssector</li> </ul>
Partnerschap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beperkte toegang specialistische zorg</li> <li>- Organisatieculturen verschillen</li> <li>- Niet iedere dienst ervoor te vinden</li> <li>- Beperkt zicht op doelgroep</li> <li>- Aanbod niet afgestemd op vraag</li> <li>- Ontoereikende kennis sociale kaart</li> <li>- Organisatie financieel niet gestimuleerd</li> <li>- Gebrek aan overleg en afstemming</li> <li>- JWW en JHV kennen elkaar nauwelijks</li> <li>- Gemeenschappelijke doelen</li> <li>- Vertrouwen</li> <li>- Gelijkwaardigheid</li> </ul>
Doorverwijzing algemeen	- Doorverwijzing algemeen

## Inleiding

**Goedendag, ik ben Laura Roman, student sociaal werk aan de hogeschool PXL. Voor mijn bachelorproef doe ik een onderzoek naar drempels om door te verwijzen naar eerstelijns hulpverlening bij jeugdwelzijnswerkers. Dit onderzoek is exploratief en op vraag van JAC Genk, zodat zij hun aanbod kunnen aanpassen aan de noden van nuldelijns werkingen voor jongeren.**

**Ik wil u alvast hartelijk bedanken dat ik mag langskomen voor dit interview. Het interview zal ongeveer één uur duren.**

**Ik heb een aantal vragen voorbereid voor dit interview. Er zijn geen foute of juiste antwoorden, ik ben bovenal geïnteresseerd in uw visie en ervaringen. U kan ten allen tijde beslissen geen antwoord te geven op een specifieke vraag.**

**Ik ga, indien u akkoord bent, een geluidsopname maken van dit interview. Deze geluidsopname wordt nooit openbaar gemaakt maar dient om de informatie die we bekomen met deze interviews te verwerken. Er wordt in de rapporten waarin we de resultaten voorstellen enkel gebruik gemaakt van geanonimiseerde gegevens, uw naam zal nooit vermeld worden. Deze opname dient dus in eerste instantie voor mezelf zodat ik niet alles hoeft te noteren tijdens het interview en wordt na het onderzoek ook vernietigd.**

[opnamemateriaal installeren en opname starten]

Korte uitleg manier van werken: sommige vragen gaan specifiek over het JAC en sommige vragen zullen eerder over eerstelijns hulpverlening en het jeugdwelzijnswerk algemeen gaan. Bovendien zullen we regelmatig lijstjes met factoren overlopen. Hierbij is het de bedoeling dat u enkel de factoren bespreekt die volgens u van toepassing zijn in het niet doorverwijzen. De vraagstelling bij deze lijstjes gaan steeds over het aspecten die volgens u doorverwijzing bemoeilijken en dus niet bevorderen. Ik ben namelijk op zoek naar

drempels om door te verwijzen. Ook zullen die drempels steeds gaan over u als jeugdwerkzorgwerker en niet over de drempels voor de jongeren.

**Heeft u nog vragen vooraleer we het interview aanvatten?**

## Vragenprotocol

### Demografische vragen

Hoeveel jaar bent u?

Wat is uw geslacht?

Wat is uw huidige woonplaats?

Wat is uw nationaliteit?

**Wat is uw afkomst?**

Wat is uw hoogst behaalde diploma? [bijv: Lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs buiten de universiteit, universiteit]

Doorvragen indien respondent geen richting vermeldt: In welke richting heeft u dat diploma gehaald?

Wat doet u momenteel van beroep?

Werkt u voltijds of deeltijds?

Hoe lang werkt u/ heeft u gewerkt al als jeugdwerkzorgwerker?

### Vragen over maatschappelijke kwetsbaarheid

Het is bekend dat jeugdwerkzorgwerkers maatschappelijk kwetsbare doelgroepen bereiken.

Denkt u dat het werken met maatschappelijk kwetsbare doelgroepen een eventuele doorverwijzing kan beïnvloeden?

Hoe?

### Vragen over deontologie

**Hulpverleners bij het JAC hebben beroepsgeheim en jeugdwerkzorgwerkers discretieplicht. Bent u hiervan op de hoogte?**

Indien nee: definities

*Discretieplicht is de verplichting om bij het uitoefenen van een ambt of functie geen gegevens vrij te geven aan anderen dan wie gerechtigd is er kennis van te nemen. Het beroepsgeheim is volgens voorbehouden voor personen die functies uitoefenen waarvan de maatschappij vindt dat de vertrouwelijkheid die noodzakelijk is voor het uitoefenen van de functie in de regel primeert op andere belangen. Dit gebeurt hetzij expliciet doordat een bevoegde wetgever het beroepsgeheim in de wet van toepassing verklaart, hetzij impliciet doordat de maatschappelijke erkenning van de*

*noodzakelijke vertrouwensfunctie blijkt uit een geheel aan wettelijke elementen, hetzij doordat de maatschappelijke erkenning van de noodzakelijke vertrouwensfunctie blijkt uit traditie of gewoonte (Opgenhaffen & Put, 2018).*

Hoe beïnvloedt uw discretieplicht een eventuele doorverwijzing volgens u?

Vormt het beroepsgeheim van het JAC een drempel om door te verwijzen of is het juist helpend?

## Vragen naar drempels om door te verwijzen

### **Bereikbaarheid**

Bent u op de hoogte van waar JAC Genk zich bevindt?

Indien nee: dit ligt in Genk Centrum op de Europalaan (tegenover de politie en in hetzelfde gebouw als de jeugddienst

Wat vindt u van deze locatie?

Vindt u dat het JAC voldoende bereikbaar is?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende bereikbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende bereikbaar is?

Wat vindt u van de afstand wijk-JAC?

Wat suggereert u als oplossing?

Wat kan hierin helpend zijn volgens u?

### **Bruikbaarheid**

Vindt u dat het aanbod van het JAC voldoende bruikbaar is? Denkt u dat jongeren iets hebben aan het aanbod?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende bruikbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende bruikbaar is?

Indien niet op de hoogte van aanbod → definitie:

*Het JAC staat voor Jongeren Aanbod CAW en is er voor iedere jongere van 12 tot en met 25 jaar. Jongeren kunnen daar terecht met eender welke vraag. Of het nu gaat over seksualiteit, je niet goed in je vel voelen, vragen rond studiekeuze, enzovoort. Iedere vraag is welkom. Het JAC werkt bovendien vrijblijvend. Dit betekent dat de cliënt er op ieder moment voor kan kiezen om de hulpverlening stop te zetten. Ook is het JAC vertrouwelijk. De hulpverleners hebben beroepsgeheim en dat mogen zij enkel doorbreken in noodsituaties. Hulp wordt geboden via verschillende media en dat op meerdere manieren. Zo kan hulp geboden worden via sms, mail, anonieme chat, telefoon of uiteraard face-to-face aan de hand van ontmoeting, info, advies en korte hulp, begeleiding, onderdak, crisishulp en preventie.*

Bevordert het huidige aanbod van het JAC een doorverwijzing of juist niet?

Is het aanbod van het JAC afgestemd op de vraag van jeugdwelzijnswerkers?

Welke vragen zouden dat zijn?

Uit de literatuur zijn er een aantal factoren gevonden die mee bepalen of een professional al dan niet zou doorverwijzen op basis van de bruikbaarheid van hun eigen aanbod of het aanbod van andere diensten. Welk van onderstaande factoren spelen mee in jouw keuze om niet door te verwijzen?

- De hulpvraag van de jongere is niet complex genoeg;
- De jeugdwelzijnswerker heeft een werkende aanpak of ervaring;
- De jeugdwelzijnswerker ervaart voldoende ruimte om maatwerk te kunnen leveren voor de jongere, binnen zijn/haar organisatie;
- Er is geen verschil tussen kennis en ervaring, waardoor bepaalde kennis gemakkelijker overgedragen kan worden naar de jongere zonder dat er in de praktijk zich andere ervaringen voordoen;
- Er zijn voldoende alternatieven om de vraag van de jongere te behandelen, zonder daarvoor te moeten doorverwijzen naar het JAC of een andere eerstelijnsdienst;
- De jeugdwelzijnswerker denkt dat het aanbod van het JAC of een andere eerstelijnsdienst te weinig is aangepast aan de leefwereld van de jongere;
- De jeugdwelzijnswerker heeft schrik dat er te weinig geschakeld wordt tussen leef- en systeemwereld van de jongere binnen andere eerstelijns hulpverlening;
- Er spelen praktische problemen, waardoor doorverwijzing moeilijk wordt;
- **Andere.**

### **Begrijpbaarheid**

Denkt u dat het aanbod van het JAC voldoende begrijpbaar is voor u?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende begrijpbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende begrijpbaar is?

Wat zou u kunnen helpen om het aanbod van het JAC beter te begrijpen?

Welk van onderstaande factoren spelen mee in het mogelijks niet doorverwijzen van een jongere?

- De jeugdwelzijnswerker heeft te weinig informatie gehad over het JAC of een andere eerstelijnsdienst;
- De jeugdwelzijnswerker heeft incorrecte informatie gehad over het JAC of een andere eerstelijnsdienst;
- Het JAC of een andere eerstelijnsdienst gebruikt moeilijke vakterminologie, waardoor het aanbod minder begrijpbaar is;
- **Andere.**

### **Betaalbaarheid**

Denkt u dat het JAC betaalbaar is?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC betaalbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC moeilijk betaalbaar is?

Uitleg: het JAC is volledig gratis

Wat vindt u van het feit dat het JAC gratis is?

Zou de kosteloosheid van het JAC een doorverwijzing vergemakkelijken?

### **Beschikbaarheid**

Denkt u dat het JAC voldoende beschikbaar is indien u zou doorverwijzen?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende beschikbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende beschikbaar is?

Wat kan hierin helpend zijn volgens u?

Op deze foto van de website van het JAC staan de openingsuren en de telefonische beschikbaarheid (laat foto zien). Nu u de beschikbaarheid van het JAC heeft kunnen bekijken, wat vindt u van de beschikbaarheid?

🕒 Openingsuren & telefonische bereikbaarheid

Maandag	op afspraak
Dinsdag	op afspraak
Woensdag	12 – 16.30 u. en op afspraak
Donderdag	gesloten
Vrijdag	gesloten
Zaterdag	gesloten
Zondag	gesloten

Telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag en woensdag tussen 10 – 17 u  
en op donderdag en vrijdag tussen 10 – 12 u.

*Afbeelding 3: (CAW Limburg, 2019)*

Denkt u dat meer momenten om in te lopen helpend zou zijn voor u om door te verwijzen?

**Bekendheid**

Heeft u de indruk dat het aanbod van het JAC voldoende bekend is bij u als jeugdwerkzwaarder?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende bekend is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende bekend is?

Wat kan hierin helpend zijn volgens u?

Bent u op de hoogte van het aanbod van het JAC?

Indien nee: definitie geven

*Het JAC staat voor Jongeren Aanbod CAW en is er voor iedere jongere van 12 tot en met 25 jaar. Jongeren kunnen daar terecht met eender welke vraag. Of het nu gaat over seksualiteit, je niet goed in je vel voelen, vragen rond studiekeuze, enzovoort. Iedere vraag is welkom. Het JAC werkt bovendien vrijblijvend. Dit betekent dat de cliënt er op ieder moment voor kan kiezen om de hulpverlening stop te zetten. Ook is het JAC vertrouwelijk. De hulpverleners hebben beroepsgeheim en dat mogen zij enkel doorbreken in noodsituaties. Hulp wordt geboden via verschillende media en dat op meerdere manieren. Zo kan hulp geboden worden via sms, mail, anonieme chat, telefoon of uiteraard face-to-face aan de hand van ontmoeting, info, advies en korte hulp, begeleiding, onderdak, crisis hulp en preventie.*

Is het helpend na het horen van deze definitie om eventueel een JAC ooit te overwegen?

Welk van onderstaande factoren zouden u belemmeren in het doorverwijzen van een jongere?

- De jeugdwelzijnswerker heeft te weinig kennis over het JAC of een andere eerste lijn instantie;
- De jeugdwelzijnswerker vindt te weinig informatie terug over bepaalde eerstelijnsdiensten;
- Het JAC of een andere eerstelijnsorganisatie profileert zich te weinig naar professionals toe;
- Er heerst verwarring tussen wat het JAC of een andere eerstelijnsdienst theoretisch inhoudt en hoe ze in de praktijk werken;
- De afspraken van het JAC of een andere dienst zijn onduidelijk;
- De jeugdwelzijnswerker heeft geen persoonlijk contact met eerstelijns hulpverleners;
- **Andere.**

### **Betrouwbaarheid**

Beschouwt u het JAC als betrouwbaar?

Indien ja: wat maakt dat u vindt dat het JAC voldoende betrouwbaar is?

Indien nee: wat maakt dat u vindt dat het JAC onvoldoende betrouwbaar is?

Wat kan helpend zijn volgens u om het JAC meer te vertrouwen?

Welk van onderstaande factoren bepalen mee dat je niet zou doorverwijzen?

- Gebrek aan overleg na doorverwijzing;
- Te weinig gekleurd personeelsbestand;
- Geen juiste match tussen professional en jongere;
- **Andere.**

Denkt u dat deze factoren de betrouwbaarheid van een eerstelijnsdienst beïnvloeden?

Welke factoren zijn dat volgens u en waarom/hoe?

### **Interne drempels**

Welke van onderstaande factoren bepalen mee dat je minder geneigd bent om door te verwijzen?

- Je voelt je onzeker;
- Attitude;
- Voorgeschiedenis van de jeugdwelzijnswerker;
- Gebrek aan ervaring op vlak van doorverwijzingen;
- Je hebt een misnoegd gevoel omdat je vindt dat je weinig betrokken bent/wordt in het hulpverleningslandschap;
- Wantrouwen naar hulpverlening;
- Eigen oordeel over de hulpverlenende instantie;
- Zorgzaamheid;
- Motivatie;
- **Andere.**

Als jeugdwelzijnswerker heb je vaak al een relatie opgebouwd met de jongere alvorens je zou doorverwijzen. Welke relationele aspecten wegen volgens jou het meeste door om niet door te verwijzen?

- Vertrouwensband met de jongere;
- Voorgeschiedenis met de jongere;
- Jongere niet wensen te problematiseren;
- Moeilijk kunnen loslaten van de jongere;
- Zowel emotionele als fysieke veiligheid willen garanderen;
- Alliantie (samen doelen bepalen en eraan werken);
- Andere.

Uiteraard kan je niet doorverwijzen als de jongere zelf niet mee wilt in jouw voorstel. Welke factoren komen volgens jou aan bod die doorverwijzing bemoeilijken door de jongere zelf?

- De hulpvrager/jongere komt louter voor een doorverwijzing;
- De financiële situatie van de jongere;
- Weerstand van de jongere of is niet vragende partij;
- Jongere wilt eerst zelf aan het probleem werken;
- Voorgeschiedenis van de jongere;
- Verwachtingen van de jongere naar eerstelijns hulpverlening toe;
- Invloed van anderen uit de omgeving;
- Andere.

### **Jeugdwelzijnswerkgerelateerd**

Jeugdwelzijnswerkers hebben – net zoals eender welke andere werknemer – kennis over verschillende dingen en hebben verschillende ervaringen. Op teamvergaderingen worden kennis en ervaring met elkaar gedeeld omtrent bepaalde jongeren.

- (Goede) samenstelling van het team;
- Jeugdwelzijnswerkers zijn het niet eens over de manier van handelen omtrent de jongere;
- Nadruk op zelfredzaamheid binnen het team en naar de jongere toe;
- Sociale normen/waarden van collega's, bazen en opdrachtgevers;
- In oude patronen vervallen;
- Gebrek aan overleg;
- Verschillende meningen over wat doorverwijzing precies inhoudt;
- (Geen) gemeenschappelijke doelen;
- Gevoel ondersteund te zijn door het team;
- Andere.

Hoe kan een verschil van mening tussen collega's volgens jou een doorverwijzing belemmeren?

### **Organisatie gerelateerd**

Denkt u dat de organisatiecultuur van jullie werkingen meespeelt in het al dan niet doorverwijzen?

Indien ja: op welke manier speelt de organisatiecultuur een rol?

Indien nee: wat maakt dat u niet vindt dat de organisatiecultuur een rol speelt?

Welke organisatie gerelateerde factoren belemmeren jou in het eventuele doorverwijzen?

- Werkdruk;
- Tijdsspanne;
- Reduceren van kosten;
- Overzicht hebben;
- Politieke context;
- Wetgevend kader;
- Tekort aan middelen;
- Beleid zelf moeten interpreteren en toepassen wegens vaagheid;
- Onduidelijke rolverdeling;
- Mate van consensus over visie en doelstellingen;
- (On)duidelijke coördinatierol;
- Andere.

### **Hoop op verandering**

Wat zou voor jou helpend kunnen zijn naar doorverwijzing toe?

- Samenwerking met andere organisaties;
- Vertrouwenspersoon (bv. Jeugdwerkwijzer) als brugfunctie tussen verschillende voorzieningen;
- Aanwezigheid van een hulpverlener in de jeugdwerking;
- Kennis uit opleidingen en contacten;
- Steun uit de omgeving van de jeugdwerkwijzer (bv. Collega's, leidinggevend, ...);
- Medezeggenschap en samenspraak in het traject van de jongere;
- Wijkgerichte JAC's/eerstelijnsdiensten;
- Beter contact met de hulpverleningssector;
- Andere.

### Partnerschap

Vanuit literatuur wordt vaak partnerschap aangehaald als oplossing om de communicatie en dus ook doorverwijzingen tussen sectoren te bevorderen.

Welke aspecten spelen volgens jou mee in de huidige manier van al dan niet samenwerken en hoe beïnvloedt dat jouw doorverwijzingsgedrag?

- Organisatieculturen verschillen sterk waardoor kruisbestuiving moeilijk wordt;
- Niet iedere dienst is ervoor te vinden om de moeilijkst bereikbare doelgroepen te bereiken en daar inspanningen voor te doen;
- Anderen hebben een beperkt zicht op de doelgroep en wat er bij hen leeft;
- Aanbod van sociale voorzieningen is niet afgestemd op de vraag;
- Ontoereikende kennis van de sociale kaart;
- Organisatie wordt financieel niet gestimuleerd om meer in te zetten op partnerschap;
- Gebrek aan overleg en afstemming tussen partners;
- (Geen) gemeenschappelijke doelen hebben;
- Vertrouwen in de samenwerking voor de jongere, maar ook tussen professionals onderling;
- Gelijkwaardigheid;
- Andere.



Beperkte toegang tot specialistische zorg: een doorverwijzing kan ook worden belemmerd doordat er een beperkte toegang tot specialistische zorg is en de jeugdwelzijnswerker aanvoelt dat er misschien al wat meer dan eerstelijns hulpverlening nodig is.

Denkt u dat plaats tekort in de jeugdhulp meespeelt in het al dan niet doorverwijzen?

Welke van onderstaande factoren wegen het zwaarste door?

- Wachlijsten;
- Aanbod van specialisten niet afgestemd op de vraag;
- Andere.

Zou het kennen en vertrouwen van specialisten een doorverwijzing bevorderen?

Vanuit de literatuur is geweten dat jeugd welzijnswerk en jeugdhulpverlening elkaar nauwelijks kennen in verschillende provincies.

Wat vindt u van deze uitspraak?

Indien men dit beaamt: hoe zouden jullie elkaar beter kunnen leren kennen, denk je?

Hoe ziet u samenwerking met het JAC?

Wat is hiervoor nodig?

Hoe staat u zelf tegenover doorverwijzing van jongeren?

Wat doet u momenteel al in het kader van doorverwijzing?

Indien u niet doorverwijst, wat doet u dan in de plaats?

## Slot

Ik heb nu alle vragen gesteld die ik wou stellen.

Zijn er nog dingen die u zelf wilt toevoegen of waarover u iets wil zeggen?

Dan rest mij enkel nog u nogmaals hartelijk te danken voor uw medewerking.

Ik apprecieer het heel erg dat u tijd vrijmaakte voor dit interview en uw verhaal wou delen.

[Spreek nadien kort in Of R een man of een vrouw is indien dit niet gezegd werd tijdens het interview, wat de interviewsituatie was dwz wat er misschien onverwacht gebeurde (derden die binnenkwamen) enz]



