



KeTJA

KENNISWERKPLAATS
TRANSFORMATIE
JEUGD AMSTERDAM

BEJEGENING VAN JONGEREN (16-23 JAAR) DOOR JEUGDPROFESSIONALS

Marte Wiersma & Roel van Goor
Bejegening van jongeren (16-23 jaar) door jeugdprofessionals
Amsterdam
Juni 2019

KeTJA – Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam – draagt via praktijkgericht onderzoek en kennisontwikkeling bij aan het realiseren van de transformatie van het jeugdstelsel. Door middel van diverse projecten en activiteiten ondersteunt de werkplaats de ontwikkeling van Ouder- en Kindteams die in alle wijken in Amsterdam preventieve steun en hulp bieden aan ouders en hun kinderen.

KeTJA maakt deel uit van het Netwerk Jeugdzorg Amsterdam, wordt financieel ondersteund door ZonMw en de gemeente Amsterdam.

Samenwerkingspartners van KeTJA zijn:

Verwey-Jonker Instituut (penvoerder), Gemeente Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Inholland, Vrije Universiteit Amsterdam, GGD Amsterdam, Trias Pedagogica, Stichting Interculturele Participatie en Integratie (S-IPI), Ouder- en Kindteams Amsterdam en Jeugdplatform Amsterdam.

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1. Aanleiding en achtergrond	5
1.2. Vraagstelling en aanpak	5
2. Literatuurverkenning	7
2.1. Bejegening in jeugdhulp	7
2.2. Wat vraagt goede bejegening?	7
2.3. Hoe jongeren in de overgang naar volwassenheid te bejegenen?	8
2.4. Wat vraagt dit in gedrag en houding van de professional?	9
3. Bejegening van jongeren: ervaringen en aanwijzingen van jongeren en professionals	11
3.1. Onderzoeksmethode en respondenten	11
3.2. Wat belangrijk is in de bejegening van jongeren en hoe professionals dit realiseren	11
3.3. Professionele dilemma's van goede bejegening	18
4. Conclusies, discussie en vervolg	20
4.1. Samenvattend: wat er belangrijk is in de bejegening van jongeren van 16-23 jaar door professionals	20
4.2. Discussie en vervolg: goede bejegening als structureel onderdeel van de werkpraktijk van jeugdprofessionals	20
5. Literatuur	22

Bejegening van jongeren (16-23 jaar) door jeugdprofessionals¹

Marte Wiersma & Roel van Goor

De manier waarop hulpverleners met jongeren omgaan, is een kernelement van de kwaliteit en effectiviteit van professionele hulp. Die zogenoemde bejegening wordt door jongeren niet altijd als positief ervaren. Hoe kan dit anders en beter? Contact met deze leeftijdsgroep vraagt een specifieke manier van benaderen omdat jongeren niet meer als kinderen aangesproken willen worden, maar ook nog niet als volwassenen. In de overgang naar volwassenheid verlangen jongeren naar zelfstandigheid en zelf zaken regelen, maar hebben ze ook een vangnet nodig voor als het mis gaat.

Voor het Kennisportaal van NEJA is in samenspraak met het Jeugdplatform en het MBO-Jeugdteam in Amsterdam de volgende vraag geformuleerd:

Wat kunnen professionals in de begeleiding van oudere jeugd (16-23 jaar) doen om de kans op een goed contact en een werkzame werkrelatie te bevorderen?

In dit rapport geven we antwoord op deze vraag en wat er nodig is om goede bejegening een structureel onderdeel te maken van de alledaagse werkpraktijk van professionals. Het onderzoek is gefinancierd vanuit KeTJA.

¹Met dank aan Anne Marije de Vries, William Smit en Wico Mulder van het MBO-Jeugdteam voor hun inhoudelijke bijdrage en Pauline Naber voor haar kritische feedback op een eerdere versie van deze tekst.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en achtergrond

Met bejegening wordt in de professionele hulpverlening verwezen naar de wijze waarop het contact en de relatie met de cliënt wordt vormgegeven. Aandacht voor bejegening in de hulpverlening is terug te voeren op de cliëntgerichte therapie van Carl Rogers (zie Van Erve, Poiesz, & Veerman, 2005) waarin een houding van echtheid, acceptatie en empathie wordt beschouwd als een fundamenteel element van goede professionele behandeling en doelgerichte begeleiding. Het denken over bejegening heeft zijn wortels in de persoonsgerichte benadering van de psychiatrie en psychotherapie van de jaren 70 en 80. Ook in de jeugdhulp en jeugdzorg wordt sinds de eeuwwisseling meer belang gehecht aan de bejegening door professionals (zie bijvoorbeeld Van Erve et al., 2005). Dit komt mede door de toenemende aandacht voor de 'effectieve professional' die actief zijn of haar werk vorm geeft, relatie aangaat met de jonge cliënt en niet louter een methodiek uitvoert (zie o.a. Boutellier, 2010). De persoon van de hulpverlener en de wijze waarop deze hulp biedt is een cruciaal element van goede, effectieve zorg.

Recente ontwikkelingen in het sociaal domein hebben ervoor gezorgd dat de aandacht voor bejegening verder is toegenomen. Met de transformatie van het sociaal domein krijgt de cliënt een meer centrale positie in zorg en welzijn (Kampen, 2019). Voor jeugdhulp betekent dit onder andere 'dat kinderen, jongeren en hun ouders centraal staan in de zorg en geacht worden de regie en verantwoordelijkheid te houden over hun leven, waarbij hulp en steun moeten aansluiten bij hun wensen, mogelijkheden en behoeften (vgl. Van Goor & Wiersma, 2019). Dit vraagt om een cliëntgerichte houding van de professional (Ince & Schmidt, 2017).

Het belang van aandacht voor goed contact tussen de professional, de jeugdigen en hun ouders wordt ook onderstreept door cliënten zelf. Zo blijkt uit een kleinschalig onderzoek in een jeugdzorginstelling dat jongeren en ouders niet alleen vakmanschap, ervaring en regelen van praktische zaken, maar vooral de relatie en het contact met pedagogisch medewerkers belangrijk vinden (Levering, 2012).

Relationele kwaliteiten van jeugdhulpverleners hebben een positieve invloed op de effectiviteit van hulpverlening (Van Erve et al., 2005; Van Yperen, Booy, & Van der Veldt, 2003; Buijten, 2017; Noordink, Maassen, & Otten, 2018). De manier waarop hulpverleners zich opstellen in het contact met jeugdigen en hun ouders is cruciaal voor een goede werkrelatie tussen de professional en de cliënt die erop gericht is om de doelen van de hulpverlening te halen. Hoe de cliënt deze relatie beoordeelt heeft een grote invloed op de slagingskans van een hulptraject, is belangrijker dan de gestelde diagnose of de gehanteerde methodiek.

Daarom is het zorgelijk dat er signalen zijn dat het met die bejegening in de jeugdhulpverlening niet altijd goed gesteld is. Er zijn klachten over het gedrag en de houding van de professional in het contact met de cliënt; hulpverleners zouden niet neutraal zijn of onwaarheden rapporteren, cliënten voelen zich niet serieus genomen en onvoldoende betrokken bij het bepalen van de hulp en begeleiding (zie o.a. Inspectie Jeugdzorg, 2014).

Ook in de Amsterdamse jeugdhulpverlening zijn dergelijke geluiden te horen. Het Jeugdplatform Amsterdam, inspraakorgaan voor jongeren en ouders, geeft aan regelmatig signalen te krijgen dat de bejegening door professionals beter kan, voornamelijk wanneer het gaat over jongeren in de leeftijd

van 16 tot 23 jaar. Uit gesprekken met jongeren in deze leeftijdsfase die in het kader van twee onderzoeken² zijn gehouden blijkt dat zij het contact met professionals wisselend ervaren, van uiterst positief tot uiterst negatief.

1.2 Vraagstelling en aanpak

Wat zou er anders en beter kunnen in de omgang tussen professionals en jongeren? Professionals waarmee in het kader van ons onderzoek is gesproken gaan er doorgaans vanuit dat het met hun bejegening van jongeren wel goed zit. Ze bevestigen dat het onderhouden van goed contact met jongeren een kernelement is van hun werk, maar lijken er stilzwijgend van uit te gaan dat ze hierin ook slagen. Daarom hebben we in ons onderzoek niet alleen aandacht voor wat goede bejegening is, maar ook hoe goede bejegening een leerdoel en leerthema van jeugdprofessionals³ kan worden.

In het onderzoek zijn de volgende vragen aan de orde gekomen:

- Wat kan onder bejegening in de jeugdhulp worden verstaan?
- Wat is belangrijk voor een goede bejegening van jongeren van 16-23 jaar?
- Wat vraagt dit van jeugdprofessionals en de context waarin zij werken?
- Hoe kan de bejegening van jongeren door professionals verbeterd worden?

Allereerst geeft een literatuurverkenning zicht op de betekenis van het begrip bejegening in de hulp en ondersteuning aan jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar. Daarnaast zijn enkele interviews met jongeren en professionals die in het kader van uitgevoerd onderzoek al voorhanden waren (zie voetnoot 2), geanalyseerd aan de hand van de onderzoeksvragen. Vervolgens zijn jongeren en professionals geraadpleegd om een antwoord te kunnen formuleren op de vraag wat er nodig is voor een goede bejegening van jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar in de professionele jeugdhulp.

²Het betreft twee onderzoeken: 1) *Ondersteuning Jeugd in Overgang naar Volwassenheid (OJOV)*, een vierjarig onderzoek in de steden Amsterdam, Haarlem en Rotterdam, door Hogeschool Inholland, Verwey-Jonker Instituut en Hogeschool Rotterdam, in samenwerking met het Nederlands Jeugdinstituut (NJI), de drie gemeenten, lokale mbo's en instellingen voor jongerenwerk en jeugdhulp (financiering Stichting Innovatie Alliantie (SIA), RAAK PRO): www.opwegnaarvolwassenheid.nl; 2) *Bevordering van maatschappelijke participatie van jongeren met gedrags- en psychische problematiek in Amsterdam*, door Hogeschool van Amsterdam, Verwey-Jonker Instituut en Hogeschool Inholland, in samenwerking met gemeente Amsterdam, Arkin/F-ACT Jeugd Amsterdam en Spirit! Jeugdhulp (financiering ZonMw).

³Hoewel het per sector kan verschillen geeft dit document algemene aanwijzingen voor alle professionals die werkzaam zijn met jongeren 16-23 jaar in de jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, jeugdbescherming en jeugdhulp vanuit school. Daarom is gekozen voor verzamelnamen jeugdhulp en jeugdprofessionals.

2. Literatuurverkenning

2.1. Bejegening in jeugdhulp

De literatuurverkenning van het begrip bejegening leert dat een eenduidige definitie ontbreekt (vgl. Van Erve et al., 2005). In heel algemene zin wordt bejegening omschreven als “zich op een bep. manier tegen iem. of iets gedragen” (Van Dale, d.o.). In het alledaagse taalgebruik wordt het vooral gebruikt om aan te geven dat mensen zich ‘onheus bejegend’ voelen. Bejegening gaat in ieder geval over iemands gedrag in relatie tot een ander dat als goed (heus) of minder goed (onheus) beoordeeld wordt.

In de (jeugd)hulpverlening gaat bejegening over de manier waarop er met cliënten wordt omgegaan. Volgens sommige auteurs omvat het elke vorm van omgang met cliënten vanuit verschillende geledingen van de organisatie. Het kan gaan over het contact tussen de professional en de cliënt. Maar ook over de klantvriendelijkheid van de balie en baliemedewerkers, de toegankelijkheid en informatievoorziening op de website, het hebben van een goede klachtenregeling of een cliëntfeedbacksysteem, of er een privacyreglement is dat wordt gewaarborgd (Elzen, 2005; Inspectie Jeugdzorg, 2014). Ook kan het gaan over de aanwezigheid van een passend hulpaanbod of geboden nazorg (Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, 2012).

De meeste auteurs beperken het gebruik van het begrip bejegening tot de directe omgang van individuele professionals met cliënten. Dan verwijst bejegening naar algemene, basale gedrags- en houdingsaspecten van professionals in de cliënt-hulpverlener-relatie, los van het specifieke cliëntprobleem (Boendermaker, Boomkens, & Boering, 2013, p. 12) en hun specifieke methodische werkwijzen (Erve et al., 2005, p. 83; Stolk & Van Brandenburg, 2011).

In dit onderzoek sluiten wij aan bij de smalle definitie van bejegening omdat deze het meest gangbaar is in de literatuur en het beste aansluit op hetgeen waarover beleidsmakers, professionals en cliënten spreken wanneer het over bejegening gaat. Ook hebben de klachten van jongeren in Amsterdam – zo bleek tijdens interviewanalyse – grotendeels betrekking op het gedrag van professionals in contact met hun cliënten. Wat betreft bejegening in de jeugdhulpverlening gaat het om: *de houding en het gedrag die kenmerkend zijn voor de manier waarop een professional zich verhoudt tot een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die aan de orde is.*

2.2. Wat vraagt goede bejegening?

Met bejegening verwijzen we dus naar gedrags- en houdingsaspecten van de professional die ten grondslag liggen aan het contact met de cliënt. Wanneer is er sprake van goede bejegening? Voor kinderen en jongeren gaat het over de volgende gedrag- en houdingsaspecten van professionals: wees duidelijk, toon betrokkenheid, sta naast de cliënt, wees betrouwbaar, sluit aan bij de cliënt, toon respect, zorg voor goed contact en geef positieve feedback (Van Erve et al., 2005, p. 84). Daarnaast gaat het over beschikbaarheid, bereikbaarheid, solidariteit, een positieve en gelijkwaardige houding als professional en kunnen luisteren zonder te oordelen (Levering, 2012; Van Goor & Wiersma, 2019).

Wat ten grondslag ligt aan deze basishouding is vrij algemeen en geeft (nog) weinig concrete aanwijzingen wat een professional zou moeten of kunnen doen in het contact met een cliënt. Wel kunnen dergelijke algemene gedrags- en houdingsaspecten richting geven aan methodische werkprincipes. Bijvoorbeeld bepaalde gespreks- en luistervaardigheden zoals het stellen van open

vragen, de cliënt aankijken, knikken (aanmoedigen), bevestigen, reflectief luisteren en samenvatten, de cliënt informeren, het benoemen van handelen op lange en korte termijn, de cliënt adviseren, successen benadrukken, begrip tonen en aandacht hebben voor ervaringen van cliënten (Boendermaker, Gerrits, Visser, Harder, & Kalverboer, 2014; Van Erve et al., 2005; Buijten, 2017; Noordink et al., 2018).

Hoewel bejegening in algemene zin los van specifieke methodische werkwijzen begrepen kan worden, zijn er ook benaderingen die expliciet aandacht besteden aan bejegening als onderdeel van hun methodische aanpak. Dit is terug te zien in de presentiebenadering, het oplossingsgericht werken en de motivationele gespreksvoering. Aan deze methoden ligt een basishouding ten grondslag waarin de professional acceptierend is, achter de cliënt staat, aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt, begrip toont voor de ambivalente houding van een cliënt en laat merken dat hij of zij ervan overtuigd is dat de cliënt in staat is om te veranderen (Van Yperen et al., 2003; Boendermaker et al., 2013; Bartelink, 2013; Boendermaker et al., 2014; Beurskens, Van der Linde, & Baart, 2019).

Om goede bejegening te realiseren zijn diverse randvoorwaarden waaronder het contact tussen de professional en cliënt van grote invloed. Hierbij valt te denken aan de beschikbaarheid en inrichting van de ruimte waarin het contact plaatsvindt, de beschikbare tijd van een professional en de professionele ruimte om het contact en handelen naar eigen inzicht vorm te geven. Maar ook restricties die al dan niet verbonden zijn aan het aantal contactmomenten, of de duur van de hulpverleningsrelatie. Van der Stel (2002) benadrukt in dat verband dat managers een grote invloed hebben op het mogelijk maken van goede bejegening. Door hun beleidsvoering scheppen zij al dan niet de institutionele voorwaarden voor een ideale cliënt-hulpverlenersrelatie. De mate waarin een manager zich inleeft in de cliënt heeft weerslag op de cliënt-hulpverleningsrelatie en dus gevolg voor het resultaat van de behandeling.

2.3. Hoe jongeren in de overgang naar volwassenheid te bejegenen?

Hoewel uit onze definitie volgt dat bejegening in principe begrepen kan worden los van de specifieke cliënt en diens problematiek, maakt het voor de manier waarop de bejegening wordt vormgegeven wel degelijk uit met welke doelgroep de professional te maken heeft. Voor alle doelgroepen gelden dezelfde basiselementen, zoals: betrokken zijn; betrouwbaar zijn; aandacht hebben en luisteren; respectvol zijn en positieve bekrachtiging. Maar deze elementen vragen iets anders van een professional wanneer zij met verschillende typen cliënten of problemen te maken hebben. Er is kennis van de specifieke kenmerken van de doelgroep nodig om te weten wat goede bejegening van een bepaalde doelgroep vraagt. Wat vragen jongeren van 16-23 jaar van een professional?

Allereerst bevinden jongeren van 16-23 jaar zich in de overgang van jeugd naar volwassenheid, vaak is dit een turbulente periode waarin verschillende ontwikkelingen plaatsvinden op lichamelijk, intellectueel en sociaal-emotioneel gebied (Van Duijvenvoorde, Peters, Braams, & Crone, 2016; Andersen, 2016). Ook op maatschappelijk gebied zien we dat jongeren langer doen over volwassen worden. Arnett (2000) noemt deze levensfase een periode van "ontluikende volwassenheid" waarin jongeren vanaf hun late tienerjaren tot ze in de twintig zijn kunnen experimenteren met onafhankelijkheid en volwassen rollen zoals werken, op zichzelf wonen en een vaste relatie (en gezin) aangaan.

De overgang naar volwassenheid is geen lineair proces met vaste einddoelen maar een continue beweging tussen afhankelijkheid (van familie e.d.) en onafhankelijkheid (Bynner, 2005; Furlong, Woodman, & Wyn, 2011). Hierbij hebben jongeren behoefte aan autonomie maar ook de mogelijkheid om terug te kunnen vallen op een vertrouwd netwerk dat hen begeleidt in het overgangsproces (Paulsen & Berg, 2016; Osgood, Foster, & Courtney, 2010; Van Middelkoop, Van Wietmarschen, Hilverdink, & Viane, 2017). Ouders vervullen in het dagelijks leven en in deze overgangsfase een belangrijke rol (Wijsbroek, Van der Poel, & Van Goor, 2019) en voor de meeste jongeren geldt dat ze kunnen rekenen op hulp en begeleiding van hun familie (Stevens et al., 2018; Furlong et al., 2011). Dit is nodig omdat ze met meerdere, ingrijpende veranderingen te maken krijgen en daardoor risico kunnen lopen op het ontwikkelen van problemen op een of meerdere leefgebieden, zoals financiële schulden, middelengebruik, dak- en thuisloosheid, geestelijke maar ook lichamelijke gezondheidsproblemen (Dryfoos, 1998; Casey, Jones, & Hare, 2008). Bekend is dat 75% van mentale gezondheidsklachten zich aandienen voor het 25^e levensjaar (Paulsen & Berg, 2016; Coughlan et al., 2013).

Voor jongeren voor wie de steun vanuit het eigen netwerk minder of niet vanzelfsprekend is, dient er in de hulp- en begeleiding extra aandacht te zijn voor het aangaan en onderhouden van sociale relaties en een positieve leefomgeving (Osgood et al., 2010; Xie, Sen, & Foster, 2014). Vanwege hun hang naar en noodzaak tot het ontwikkelen van autonomie en zelfstandigheid is het cruciaal dat jongeren invloed en keuze hebben op de invulling van de hulp en de beslissingen die worden genomen. Hiermee voelen jongeren zich gewaardeerd en gehoord, wat bijdraagt aan hun algemene welbevinden (Légaré & Witteman, 2013; Bessell, 2011; Metselaar, Van Yperen, Van den Bergh, & Knorth, 2015; Jager et al., 2017) en aan hun zelfvertrouwen en gevoel dat ze controle hebben over hun eigen leven (Paulsen & Berg, 2016). Een toekomstgerichte werkwijze in de hulp en begeleiding die uitgaat van hun motivatie en veerkracht, past bij deze levensfase van jongere (Sulimani-Aidan, 2015; Middelkoop et al., 2017). Nodig is een holistische en persoonlijke benadering waarbij niet de problematiek maar de wensen en ambities van jongeren het uitgangspunt zijn, met een integrale ondersteuning bij de aanpak van hun problemen op diverse levensgebieden (Osgood et al., 2010; McGorry, Bates, & Birchwood, 2013; Middelkoop et al., 2017).

2.4. Wat vraagt dit in gedrag en houding van de professional?

In het contact met adolescente en jongvolwassen jeugd gelden enerzijds dezelfde bejegeningaspecten als bij jongere jeugd. Professionals dienen een open, vriendelijke, oprechte, geïnteresseerde, respectvolle en cultuur-sensitieve houding aan te nemen (Wright & Hacking, 2012; Boendermaker et al., 2014; Van Dongen, Naber & De Haan, 2017; Van Bon-Martens, Van Erp, Van Heijst, Van Luijn, & Cuijpers, 2018). De omgang met jongeren in deze leeftijdsfase kent anderzijds ook bijzondere vereisten en een specifieke invulling van wat goede bejegening inhoudt.

Vanwege de toenemende behoefte aan autonomie moet de professional jongeren ruimte bieden om zaken zelf uit te proberen en te ontdekken, maar er tegelijkertijd zijn om steun te bieden als dat nodig is. Jongeren hebben iemand nodig die naast hen staat, vertrouwen uitstraalt, actief meedenkt en de nodige informatie verstrekt zodat ze zelf een weloverwogen keuze kunnen maken (Jolles, 2007; Paulsen & Berg, 2016; Van Dongen et al., 2017; Tylee, Haller, Graham, Churchill, & Sancu, 2007).

Voor jongeren voor wie een veilige basis niet vanzelfsprekend is of ontbreekt – bijvoorbeeld jongeren die om uiteenlopende redenen geen contact hebben met hun ouders – geldt dat het extra belangrijk is

dat professionals betrouwbaar zijn en zorgen voor een veilige relatie (Andersen, 2016; Wright & Hacking, 2012; Lindgren, 2015), waarin professionals zich persoonlijk betrokken en begrip tonen (Rogers, 2011), actief doorvragen wanneer er meer aan de hand lijkt te zijn, luisteren en wat er gezegd wordt ook serieus nemen en een knuffel of schouderklopje geven (Boendermaker et al., 2014). Ook is het van belang dat ze als volwaardig persoon bejegend worden (Lindgren, 2015). Hierbij is de toon van de professional van belang; niet overdreven aardig, kleinerend of onecht (Boendermaker et al., 2014, p. 192). Professionals tonen zich betrouwbaar door afspraken na te komen, aan te geven wanneer dit niet mogelijk is en duidelijk te zijn over eventueel geldende regels en verwachtingen. Ook frequent en regelmatig contact met een professional en werken volgens een gedegen behandelplan dragen eraan bij dat jongeren structuur ervaren en het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen (Lindgren, 2015).

Late adolescenten en jongvolwassenen kunnen kampen met een diepgeworteld gebrek aan zelfvertrouwen, zeker degenen die in hun kinderjaren niet gecompimenteerd zijn voor positieve ontwikkelingen (Boendermaker et al., 2014). Daarom kan bij deze jongeren het beste gewerkt worden met kleine (haalbare) doelen waarbij ze succeservaringen opdoen (Boendermaker et al., 2014; Van Dongen et al., 2017). Uitstralen van het geloof dat doelen gesteld en behaald kunnen worden, het geven van complimenten en stimuleren van ontwikkeling en groei, onderstrepen dat de professional vertrouwen heeft in de potentie en kracht van de jongere. Professionals dienen hierbij een flexibele houding te hebben die tegemoetkomt aan de individuele wensen en behoeften van de jongere, eventueel op meerdere leefgebieden (Gil-Kashiwabara, Hogansen, Geenen, Powers, & Powers, 2007).

Naast dergelijke professionele kwaliteiten en houdingsaspecten is het vooral van belang dat professionals gemotiveerd zijn om met deze doelgroep te werken en in staat zijn om voldoende tijd te besteden aan de jongeren (Tylee et al., 2007). Om aan te sluiten bij diverse jongerengroepen en leefwerelden dienen professionals kennis te hebben van verschillen tussen jongeren qua problematiek, cultuur, gender en seksuele oriëntatie (Gil-Kashiwabara et al., 2007; Hermes, Van Goor, & De Jong, 2019). Ook is professionele ruimte nodig om als professional tegemoet te kunnen komen aan de individuele behoeften van jongeren.

3. Bejegening van jongeren: ervaringen en aanwijzingen van jongeren en professionals

3.1. Onderzoeksmethode en respondenten

Uit de literatuurstudie zijn een aantal algemene aanwijzingen naar voren gekomen die belangrijk zijn in de bejegening van jongvolwassenen door professionals. Als aanvulling hierop zijn transcripten van 17 interviews en 3 panelgesprekken met jongeren en professionals die in het kader van eerdergenoemde onderzoeken (zie voetnoot 2) zijn gehouden over professionele ondersteuning van jongeren van 16-23 jaar geanalyseerd op het thema bejegening.

Vervolgens zijn jongeren en professionals uit het MBO-Jeugdteam⁴ in Amsterdam geraadpleegd om de bindingen verder uit te diepen. In vier verdiepende sessies is aandacht besteed aan de vragen: wat is bejegening?; wat kunnen professionals concreet doen om dit te realiseren?; en wat is hiervoor nodig? Om het gedrag dat ten grondslag ligt aan goede bejegening te identificeren is de professionals gevraagd om te reflecteren op concrete situaties uit de eigen werkpraktijk. Tot slot, is besproken wat ervoor nodig is om te zorgen dat professionals goede vormen van bejegening integreren in hun dagelijkse professioneel handelen.

Samenwerking met het MBO-Jeugdteam lag voor de hand, omdat de werkwijze van het MBO-Jeugdteam goed aan lijkt te sluiten op hetgeen dat de jongeren in deze leeftijdsfase nodig hebben. Uit een evaluatiestudie (Distelbrink & Klooster, 2016) is gebleken dat mbo-jongeren in het algemeen tevreden zijn met de hulp en begeleiding van het MBO-Jeugdteam en in het bijzonder met de bejegening door professionals; ze voelen zich serieus genomen, professionals gaan goed om met vertrouwelijke gegevens en zijn bereikbaar.

3.2. Wat belangrijk is in de bejegening van jongeren en hoe professionals dit realiseren

Uit de analyse van het materiaal zijn een aantal bejegeningaspecten naar voren gekomen die jongeren waarderen in het contact met professionals. Er wordt eerst ingegaan op de betekenis die jongeren eraan geven, vervolgens wordt beschreven wat professionals kunnen doen om dit te realiseren en wat hiervoor nodig is. Omdat de resultaten afkomstig zijn van een beperkte groep jongeren en professionals is de opsomming niet uitputtend. Echter, worden verschillende zaken door de meeste bevraagde jongeren naar voren gebracht. Dit geeft zicht op enkele centrale elementen van goede bejegening van jongeren. Deze elementen worden gepresenteerd op volgorde van belangrijkheid, gebaseerd op het aantal jongeren dat er belang aan hecht.

Oprecht zijn

Oprechtheid of oprecht-zijn van professionals is volgens jongeren dé voorwaarde voor goed contact en een voorwaarde voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Oprechtheid gaat over het uitstralen van de intrinsieke wil van professionals om de jongere te begrijpen en te helpen. “[...] *je hebt van die begeleiders waarvan je kan zien, diegene doet het niet voor het geld of voor het werk of voor de regels, diegene doet het voor jou. Snap je? [...]*” (jongen, 17 jaar). Daarbij omschrijven jongeren oprechtheid als een eigenschap die in de persoonlijkheid van professionals is verankerd. De professional, zo wordt gezegd *“is van nature een warm en zorgzaam persoon”* of *“heeft een goed hart”*.

⁴Het MBO-Jeugdteam is onderdeel van de Ouder- en Kindteams in Amsterdam. Het team is sinds begin 2015 verantwoordelijk voor het aanvullen en versterken van de bestaande zorg en begeleiding vanuit de mbo-scholen (de mentoren, zorgcoördinatoren, budgetcoaches e.d.) in Amsterdam. Aan alle 20 Amsterdamse mbo-locaties een is subteam van het MBO-Jeugdteam verbonden, bestaande uit jeugdadviseur(s), jeugdarts en jeugdpsycholoog.

Oprechtheid komt ook tot uitdrukking in de interesse en betrokkenheid van professionals. Die laten daarmee zien dat ze intrinsiek gemotiveerd zijn om jongeren te helpen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de moeite die professionals doen om jongeren écht te begrijpen, bijvoorbeeld door de jongere uit te nodigen om uitleg te geven wanneer iets in het verhaal niet helder is: *“Gewoon aangeven als je iets niet begrijpt, ‘Hoe bedoel je dat precies? Kun je daar een voorbeeld van geven?’; zodat je laat zien dat je iemand echt wil begrijpen.”* (meisje, 19 jaar). Door niet te snel tevreden te zijn met een antwoord en specifieke vragen te stellen laten professionals zien dat ze willen weten hoe het zit. En door aandacht te hebben voor de jongere als volwaardig persoon: *“Mensen kijken alleen naar de problemen maar niet naar de persoon erachter, kwaliteiten, valkuilen.”* (jongen, 23 jaar).

Professionals laten oprechte betrokkenheid ook zien door iets te doen met hetgeen dat is besproken, hierdoor voelen jongeren zich serieus genomen. *“In mijn eerste ondersteuningsplan zaten wat foutjes. Die heb ik mogen verbeteren en daarna heb ik een mail gekregen met daarin het uiteindelijke ondersteuningsplan. Ik zag dat ze mijn verbeteringen daar ook echt in had opgenomen. Dat vind ik fijn.”* (meisje, 16 jaar). Een andere jongere vertelt dat haar professional betrokkenheid realiseert door na afloop van elk gesprek de gemaakte afspraken op de mail te zetten en de jongere hier tussentijds of bij een volgende afspraak aan herinnert. Ook blijkt helpend wanneer professionals informeren naar iets dat in een eerder gesprek aan bod is gekomen, hiermee laten ze zien dat er met aandacht is geluisterd. *“Ik vind vooral het betrokken zijn bij de kleine dingetjes fijn. Dus het onthouden van dingen uit het vorige gesprek. Herkend worden, erkend worden. Dat is heel fijn. Je komt hier binnen en het is van ‘oh hoe ging het met je toets vorige week?’ Dat betekent dat iemand naar je luistert.”* (meisje, 16 jaar). Ook kunnen professionals laten zien dat ze betrokken zijn door de jongere tussentijds op de hoogte te houden van vorderingen, het nemen van voldoende tijd voor een jongere of een tandje hoger te schakelen wanneer dit nodig is. Professionals laten jongeren zien dat ze écht hun best doen door (af en toe) van regels of het behandelingsprotocol af te wijken om iets voor elkaar te krijgen. Volgens de jongeren tonen ze daarmee dat de wensen en behoeften van de jongere belangrijker zijn dan de regels.

Niet alle professionals slagen erin om dat uit te stralen. Zoals een 17-jarige jongen beschrijft: *“Ja het is meer qua, hoe zeg je dat qua houding van sommigen vind ik. Ze hebben wel altijd geholpen alleen van sommigen voelde het niet echt alsof ze het echt wouden alsof het meer was van ‘o doe jij hem maar ja maar, nee gewoon doen’. Weet je zo is het bij twee overgekomen op mij.”* Om als oprecht te worden ervaren is het van belang dat wat de professional uitstraalt en doet, met elkaar in overeenstemming is. In de literatuur wordt dit aangeduid als congruentie waarbij verschillende gedeelten van de boodschap elkaar ondersteunen wat betreft verbaal, non-verbaal in lichaamstaal en qua intonatie. Een meisje van 19 geeft aan dat het gebrek aan overeenstemming tussen non-verbale factoren zoals de intonatie, de lichaamstaal van de professional en de timing in het gesprek de getoonde interesse als onoprecht heeft ervaren. *“Gewoon praten zonder emotie dus, als iemand vraagt wat gaat er op dit moment om in je leven? En dan doe je je verhaal en dat vraagt ze: ‘Oké, en hoe voel je je daarbij’ en dan denk ik: ‘ja wat wil je nu?!’”*

Wat zeggen professionals hierover?

Professionals erkennen dat oprechte interesse en betrokkenheid kernelementen zijn in de bejegening van jongeren. Het hebben van affiniteit is hierin een belangrijke voorwaarde. Echter, hoeft deze affiniteit niet altijd op voorhand aanwezig te zijn, het kan zich ook ontwikkelen. Het versterkt hun bereidheid om de jongeren te begrijpen en zich te verdiepen in hun leefwereld. Affiniteit kan leiden tot

het opdoen van kennis, maar omgekeerd kan ook kennis maken met jongeren en hun leefwereld ook de motivatie aanzwengelen om hen te willen begeleiden. Als professional kun je natuurlijk niet alles weten. Dit hoeft geen belemmering te zijn zolang je nieuwsgierig blijft en open staat om te leren van de doelgroep. Om te kunnen leren is het ook nodig dat je je kwetsbaar durft op te stellen in het contact, bijvoorbeeld door uitleg te vragen wanneer je niet begrijpt waar een jongere het over heeft: *"[...] ik zeg het ook als ik er geen klap van begrijp. Ik hoef ook niet alles te weten wat er in die leefwereld allemaal gebeurt."* (jeugdadviseur).

Er worden verschillende manieren genoemd om meer te weten te komen over de jongeren. Je kunt er bijvoorbeeld gewoon naar vragen. *"Ik probeer dat altijd uit te vragen. Waar ben je mee bezig in je vrije tijd? Wat vind je leuk? Wat vind je niet leuk?"* (jeugdadviseur). Sommigen willen het gesprek bevorderen door informele momenten te creëren, bijvoorbeeld door spontaan een kopje koffie met een jongere te drinken: *"[...] ik ben altijd wel geïnteresseerd in mijn studenten. Ook in de dingen die goed gaan. Ik zeg ook wel eens gewoon van 'kom een bakkie koffie drinken'. Gewoon interesse hebben in die kids. [...] Daarmee win je een hoop."* (jeugdadviseur). Of door het maken van een praatje in de gang. *"Ik loop ook door het gebouw. [...] onderweg kom ik drie studenten tegen: hè hoe is het met jou? Ik probeer ook belangrijke dingen voor de studenten te onthouden. Op die manier voelt iemand zich ook serieus genomen."* Een aantal professionals geeft aan emotionele betrokkenheid bij een jongere te laten zien door fysiek contact, zoals een knuffel, schouderklopje of het plaatsen van een hand op de schouder wanneer een jongere hier behoefte aan heeft. Een belangrijke voorwaarde voor het wel of niet hebben van fysiek contact met jongeren is dat de professional zich daar prettig bij voelt.

Echt-zijn

Ook echtheid of echt-zijn wordt door jongeren vaak genoemd als voorwaarde voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Echtheid of echt-zijn gaat over authenticiteit. In hoeverre is de professional in het contact trouw aan zijn of haar eigen karakter en persoonlijkheid? Jongeren geven aan dat ze het belangrijk vinden dat professionals zichzelf zijn en "een eigen draai" geven aan hun werkwijze. Het hanteren van bepaalde gesprekstechnieken of het volgen van een protocol kan de authenticiteit van een professional aantasten. Ook het gebruik van standaardzinnen kan sociaal wenselijk en onecht overkomen *"Niet meer 'ik begrijp je'... Professionals hebben vaak geen idee wat er in een jongere omgaat."* (jongen, 23 jaar). Jongeren voelen in zo'n geval alsof de professional een rol speelt met een bijbehorend script en dit leidt ertoe dat het lastig is om de professional serieus te nemen of dat ze zichzelf niet serieus genomen voelen. Zoals een meisje van 19 het verwoordt: *"[...] anders gaan mensen je doorhebben, dat klinkt heel lullig maar ik heb heel veel hulpverleners gezien en ik kan zo aanwijzen wie er uit het boekje werkt van 'zo is het en zo hoort het' en wie er zijn eigen draai aan geeft."* (meisje 19 jaar). Het is daarom belangrijk dat professionals zichzelf laten zien in het contact met jongeren.

Om bij jongeren in beeld te komen kan het helpen als jongeren ook zicht krijgen op de persoon van de professional. Een jongere geeft aan een hulpverlener nooit meer te zullen vergeten, omdat hij haar tegenkwam op een festival en daar samen met haar een biertje had gedronken. Een andere jongere staat meer open voor een professional toen die in een gesprek liet blijken dat ze zelf ook kinderen heeft: *"Toen realiseerde ik me ineens dat zij ook eigen leven heeft, buiten de hulpverlening."* (jongen, 23 jaar). Het belang van oprechtheid en echtheid in de bejegening door professionals speelt zeker bij

jongeren die al veel professionals hebben gezien en hen op een bepaalde manier meer als instrumenten van de hulpverlening zijn gaan zien en minder als personen.

Wat zeggen professionals hierover?

Wanneer het gaat over authenticiteit is volgens professionals het meest belangrijk dat je in het contact trouw blijft aan je eigen persoonlijkheid en karakter en je niet anders voordoet dan je bent. Een jeugdadviseur geeft aan: *“Ik ben wie ik ben. Ik ga niet met straattaal praten. Dat ben ik niet. Ik ben gewoon een moeder die werkt. Ik ben een maatschappelijk werker [...]”*. Door jezelf te laten zien aan de jongere, bijvoorbeeld door kort iets over jezelf te vertellen, maak je het contact gelijkwaardiger en laat je zien dat je ook mens bent: *“[...] dat er niet een soort van spookfiguur tegenover je zit waar je van alles aan moet vertellen.”* (jeugdadviseur). Echt zijn gaat ook over de durf om open en eerlijk te zijn tegen de jongere over wat je denkt en voelt. Ook al is dit niet altijd wat de jongere wil horen: *“Als je het hebt over iemand moet het echt zijn, voor mij gaat echt zijn ook over dat je wel eerlijk zegt wat je bij de ander ziet.”* (jeugdadviseur).

Zelfkennis wordt gezien als een belangrijke voorwaarde om echt te kunnen zijn in het contact en van daaruit een persoonlijke stijl van begeleiden te kunnen ontwikkelen. Hiervoor is kennis nodig van de eigen kernkwaliteiten en de manier waarop je persoonlijke referentiekader het contact beïnvloedt (Buijten, 2017). In intervisie en supervisie wordt deze relatie tussen de professional als persoon en zijn rol als beroepsbeoefenaar expliciet gethematiseerd. Professionals geven aan dat je moet weten wat je te bieden hebt, zodat je kan inschatten of jouw kernkwaliteiten aansluiten op wat de jongere op dat moment nodig heeft. Ben je bijvoorbeeld een échte aanpakker of iemand die vooral een luisterend oor biedt? Een goede match vergroot de kans op een klik en een succesvolle werkrelatie.

Professionals geven aan dat het helpt wanneer de mogelijkheid bestaat om een jongere over te dragen aan een collega wanneer het écht niet klikt: *“[...] met sommige mensen heb je een klik en met sommige niet. Sommigen zien mij zitten en anderen denken die .. kan ik niet zoveel mee. [...] maar als het echt niet klikt dan kunnen we onderling best wat schuiven daar doen we niet moeilijk over.”* (jeugdadviseur).

Onvoorwaardelijke acceptatie

Jongeren willen zich geaccepteerd voelen door professionals. Onvoorwaardelijke acceptatie gaat enerzijds over het accepteren wie de jongere is, inclusief eventuele gebreken of fouten die in het verleden zijn gemaakt. *“Ik scheld heel veel en dat is echt een dingetje. Ik maak alles altijd groter in mijn woorden. Maar zij kan dat hebben. Ze vindt het juist goed en wil dat je zo oprecht en eerlijk mogelijk bent. Dat is gewoon fijn.”* (meisje, 16 jaar). Anderzijds, gaat het over kunnen accepteren wat een jongere zegt of doet zonder daar als professional een oordeel over te hebben. Jongeren storen zich aan de vooringenomen houding van sommige professionals die het idee belichamen dat ze niet hoeven te luisteren omdat ze al weten wat het probleem is en wat relevant is voor het gesprek. *“Ik praat lekker veel. Het meest irritante wat er bestaat vind ik als iemand je dan ter zake roept. Ik denk dan ‘nee, wat ik vertel, vertel ik toch met een reden.’ Hier laten ze je helemaal uitpraten.”* (meisje, 16 jaar).

Het wordt ook als hinderlijk ervaren wanneer professionals bevoogdend optreden en laten blijken bepaald gedrag af te keuren. Jongeren merken dat professionals soms echt vanuit hun eigen referentiekader praten; hun eigen normen voor wat acceptabel is. Zo geeft een jongere aan: *“[...] het is het fijnst om gewoon van een jong persoon aan te horen dat iets niet goed gaat in plaats van een*

oud persoon. Want als je tegen een 50-plusser aan zit te praten en die zegt 'ja maar dat is ook helemaal niet goed' en 'RedBull is niet goed voor je' is dat echt irritant." (meisje, 16 jaar). Een 'stijve werkwijze' zoals een jonge vrouw (26 jaar) het omschrijft, kan ertoe leiden dat jongeren niet volledig open durven te zijn in het contact uit angst om veroordeeld te worden: "Als iemand echt heel stijf is dan heb je het gevoel dat je niet alles tegen die persoon kan zeggen." Jongeren in deze leeftijdsfase zijn gebaat bij een werkrelatie waarin ze niet als kind worden aangesproken. Het contact met jongeren en jongvolwassenen vraagt om een meer wederkerige bejegening dan bij een jongere doelgroep.

Jongeren vragen om begrip voor hun proces en vragen professionals aan te sluiten bij hun tempo om stappen te zetten. Belangrijk is dat jongeren zich niet veroordeeld voelen wanneer ze een misstap maken of een terugval hebben. In zo'n geval hebben jongeren iemand nodig die hen stimuleert om door te gaan en de draad weer op te pakken. Ook is het niet helpend om de jongere onder druk te zetten wanneer het volgens de professional niet snel genoeg gaat. Zoals gezegd is het niet zinvol om jongeren die streven naar autonomie al te zeer te willen vertellen wat ze moeten doen. Dit leidt vaak tot weerstand.

Wat zeggen professionals hierover?

Een professional geeft aan dat jongeren in deze leeftijdsfase soms een hoge drempel ervaren om over hun problemen te praten omdat ze zich schamen. Het is de taak van de professionals om te normaliseren en uitstralen dat "het eigenlijk helemaal niet zo gek is". Een jeugdadviseur: "Iedereen heeft in z'n leven wel eens een periode dat het gewoon niet goed gaat en dat ie wat hulp kan gebruiken en jouw gedrag is heel logisch te verklaren vanuit zus en zo." Twee professionals geven aan dat ze wel eens refereren aan hun eigen jeugd waarin ze iets soortgelijks hebben meegemaakt.

Een bevoogdende, afkeurende werkwijze kan worden vermeden door te focussen op de belevingswereld van de jongere zelf: "[...] kijken naar wat wel goed gaat, wat werkt voor die persoon en meer loslaten wat wel en niet goed is voor iemand, maar kijken naar hoe de persoon iets zelf ervaart." (jeugdadviseur). Soms komt het voor dat een jongere iets heftigs vertelt, dit kan een reactie van verbazing of afkeuring oproepen bij de professional. In zo'n geval is het belangrijk om neutraal betrokken blijven bij het verhaal van de jongere. Een professional geeft aan dat ze in zo'n geval haar verbazing voor zichzelf houdt en de jongere uitnodigt om uitleg te geven: "Als het meiden zijn die met loverboys in aanraking komen, denk ik wel eens 'hoe kom je daar,' maar dat zeg je niet. Dan ga ik het met ze hebben over 'hoe ben je daar terecht gekomen?'" (jeugdadviseur). Ook wanneer je als professional een oordeel hebt over wat een jongere vertelt kun je dit subtiel laten blijken in je bejegening zonder de jongere te veroordelen: "Dat is niet zoals ik het doe, maar het is niet per se fout hoe jij het doet." (jeugdadviseur).

Tot slot, geven professionals aan dat het belangrijk is om aan te sluiten bij het individuele proces van de jongere. Wanneer een jongere bijvoorbeeld niet komt opdagen tijdens een gesprek worden professionals van het MBO Jeugdteam aangemoedigd om door te zetten: "[...] ook als jongeren niet komen opdagen, moet je gewoon doorgaan met nieuwe afspraken maken." (teamleider MBO-Jeugdteam). Soms stoppen jongeren tussentijds met de hulp maar trekken later weer aan de bel: "[...] en dan heeft diegene er misschien voor gekozen er iets langer over te doen, maar dat is ook oké. Dat is voor iedereen verschillend." (jeugdadviseur).

De opdracht om geduld te hebben met jongeren kan een dilemma zijn voor professionals. Dit speelt vooral wanneer jongeren de gemaakte afspraken consequent niet nakomen en professionals moeilijk hoogte krijgen van de wensen en behoeften van jongeren. Het kan simpelweg frustrerend zijn om jongeren achter de broek te zitten terwijl ze geen gehoor geven of afspraken niet nakomen. Een jeugdadviseur vraagt zich af hoe ver professionals hierin moeten gaan: *“Hoe ver ga je? Vindt de jongere het nou heel vervelend om elke keer maar te herinneren? Dat weet je niet want dat krijg je niet vaak duidelijk terug wat ze daar in willen. Ik probeer dan wel op zoek te gaan naar iets anders wat dan wel kan, minder vaak of misschien een keertje telefonisch contact.”* Een vast behandelingstraject kan de professional in dat opzicht houvast geven in het contact met jongeren, bijvoorbeeld wanneer je een traject wil afronden omdat de jongere niet meewerkt: *“Het kan ook methodisch werken, van goh we hebben zoveel gesprekken, daarna moet je het zelf verder...”* (jeugdadviseur).

Betrouwbaar zijn

Professionals moeten betrouwbaar zijn voor jongeren. Ze moeten transparant zijn in hun communicatie. Alles wat de professional met anderen bespreekt over de jongere moet ook mét de jongere besproken worden. Ook is het belangrijk dat er niet zomaar informatie wordt gedeeld met anderen zonder dat de jongere daarvan zelf op de hoogte is of toestemming heeft gegeven. Een cruciaal aspect van betrouwbaarheid is dat professionals geen beloftes doen waarvan ze niet zeker zijn dat ze het waar kunnen maken. Het wordt als extreem hinderlijk ervaren wanneer hulpverleners gemaakte afspraken niet nakomen of ineens niet meer bereikbaar zijn. Sommige jongeren voelen zich hierdoor in de steek gelaten, dit is funest voor de vertrouwensrelatie. Een 18-jarig meisje zegt hierover: *“Eerlijk gezegd, ik heb teveel gesproken met hulpverleners. Ik hoef niet meer met jou te spreken als jij weet dat je het toch niet gaat doen. Zeg me gewoon eerlijk van ‘eh, ik kan dat en dat voor je doen’ in plaats van dat je gaat zeggen ‘ja, ik ga dat en dat voor je doen’ en dan laat je niks van je horen”*.

Wat zeggen professionals hierover?

Professionals zijn zich ervan bewust dat betrouwbaarheid een belangrijk bejegeningaspect is in het contact met de jongvolwassen doelgroep. Betrouwbaarheid begint met een heldere uitleg over de vertrouwelijkheid van wat er besproken wordt en dat jongeren geregistreerd worden in het systeem van het MBO-Jeugdteam. Ook geven professionals in het eerste contact aan dat er een grens aan zit aan de vertrouwelijkheid, met name wanneer er iets verteld wordt dat een potentieel gevaar inhoudt voor de jongere zelf of voor anderen. *“Ik begin al mijn eerste gesprekken daarmee. Weet dat ik niets over jou vertel, niet aan de opleiding, niet inhoudelijk over onze gesprekken, tenzij wij samen uitkomen op iets wat belangrijk is voor de opleiding. Als jij niet wil dat ik je ouders bel, doe ik het ook niet. Maar als ik me zorgen maak, dan schuif ik al die regels aan de kant en dan doe ik het wel. En dan zeg ik het jou. Als jij dan heel hard gaat roepen ‘nee X’. Dan ga ik daar niet meer naar luisteren. Dus dan weet je dat. Daar ben ik heel open over.”* (jeugdadviseur).

Het advies vanuit het MBO-Jeugdteam aan de jongere luidt vaak om ouders of school in te lichten van wat er speelt. Maar hierin is de wens van de jongere leidend. Ook wordt aan de jongeren gevraagd of ze akkoord gaan met het delen van informatie met bijvoorbeeld de mentor of iemand anders van school. Er wordt nooit zomaar informatie doorgespeeld: *“Ik vraag de student dan of het handig voor mij is om ook contact op te nemen met deze hulpverlener. Ook richting docenten. Er komen docenten naar mij toe om te vragen hoe het met de student gaat. Dan ben ik soms de bad guy door te zeggen dat het goed gaat, maar er inhoudelijk niet op in te gaan.”* (jeugdadviseur).

Om teleurstelling of frustratie te voorkomen geven professionals aan dat ze van te voren helderheid verschaffen over de rol van het MBO-Jeugdteam en wat het voor de jongere kan betekenen. Dit voorkomt dat jongeren irreële verwachtingen hebben van de zorg die het team te bieden heeft. Ook adviseren professionals om jongeren op de hoogte te stellen wanneer ze bijvoorbeeld een afspraak niet na kunnen komen of iets langer duurt dan gepland. Hiermee laten ze zien dat ze de jongere serieus nemen.

Beschikbaar zijn

Jongeren vinden het belangrijk dat professionals beschikbaar zijn. Dit gaat enerzijds over het nemen van voldoende tijd *“Dat ie ruimte voor je heeft, ‘niet een half uurtje en dan moet ik verder’ ook bij inplannen van een nieuwe afspraak dat persoon twee weken niet kan. Het kunnen afspreken dat het ook kan uitlopen en dat dat oké is.”* (meisje, 24 jaar). Een ander meisje zegt hierover: *“Ze nemen echt de tijd voor je en gaan lekker met je zitten. En als er dan een leerling buiten zit te wachten zeggen ze dat diegene nog heel even moet wachten, maar straks ook alle tijd krijgt.”* (meisje, 16 jaar).

Beschikbaar zijn gaat ook over de mogelijkheid tot contact met de professional op een manier die voor de jongere prettig is, bijvoorbeeld via WhatsApp. Veel jongeren geven aan dat ze graag app-contact hebben met hulpverleners. *“Ik heb ook gewoon contact via de telefoon, Whatsapp, dat vind ik ook wel fijn. Dat ik niet iedere keer op school hoeft te zijn, maar dat ik ook een appje kan sturen van ‘he, dit en dit.’ Dat vind ik best wel fijn.”* (meisje, 21 jaar). Ook even binnen kunnen lopen voor een praatje of het stellen van een (korte) vraag zonder afspraak wordt als prettig ervaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor jongeren van wie het traject is afgesloten maar die nog steeds af en toe behoefte hebben aan iemand die met hen meedenkt: *“Als er echt iets moet gebeuren dan spreken we af. Heel veel dingen regelen en me daarmee kunnen helpen. Als er écht iets nodig is.”* (meisje, 22 jaar).

Wat zeggen professionals hierover?

Professionals geven aan dat ze zoveel mogelijk werktijd reserveren voor het contact met jongeren. Een knelpunt is de hoge caseload van professionals op het mbo in Amsterdam, waardoor ze niet altijd de gewenste beschikbaarheid en flexibiliteit kunnen waarborgen naar de jongeren. Een professional omschrijft: *“We zijn slachtoffer van ons eigen succes als MBO-Jeugdteam.”* (jeugdadviseur). Een andere professional geeft aan: *“En daardoor heb ik ook weinig tijd om een student wat meer aan de hand te houden als het lijkt dat dit echt nodig is. [...] als je meer tijd zou hebben, dan heb je ook meer ruimte om het praktische op te pakken. Wat soms gewoon echt nodig is.”* (jeugdadviseur).

Ook het gebrek aan een fysieke gespreksruimte is een knelpunt voor enkele jeugdadviseurs, omdat ze dan voortdurend op zoek moeten dan een rustige plek om te praten en de jongere ook niet zomaar kan langslopen. Een jeugdadviseur geeft aan dat de bejegening van de jongere in zo'n situatie cruciaal is *“[...] van: ‘ik ga daar zitten en kom maar mee, of je stelt vragen: vind je dit oké?’ Daar begint het dan eigenlijk al.”* (jeugdadviseur).

Er wordt gebruik gemaakt van WhatsApp omdat jongeren dit prettig vinden. *“Bellen breekt in, appen kun je stiekem tussendoor doen’. E-mailen werkt minder goed vanwege non-respons. ‘Appen dringt binnen en staat een fotootje bij dan weten ze het gezicht erbij.”* (jeugdadviseur). Sommige professionals vinden appen zelf ook een prettige en laagdrempelige manier om contact te hebben. Het contact voelt gelijkwaardiger omdat de jongere en de professional meteen een gezicht van elkaar hebben door het profielfotootje.

Vanwege de registratieplicht is het voor professionals van het MBO-Jeugdteam formeel niet mogelijk om beschikbaar te blijven voor jongeren wanneer het traject is afgesloten. Enkele professionals geven echter aan dat ze hier in de praktijk flexibel mee omgaan en de mogelijkheid er is voor jongeren om af en toe contact te hebben zonder officiële afspraak, bijvoorbeeld via de app, dit contactmoment registreren ze dan verder niet. Een jeugdadviseur vertelt dat ze vaak op de achtergrond betrokken blijft, in overleg met de student: *“En als ik merk dat dingen beter gaan en de hulp is ingezet, dan trek ik mij terug. In overleg met de student. Dan zeg ik: je weet me te vinden. En studenten hebben ook vaak mijn nummer.”* (jeugdadviseur).

Motiveren en vertrouwen uitstralen

Jongeren hebben soms weinig zelfvertrouwen en kunnen gevoelig zijn voor een negatief verwachtingspatroon. Het is daarom belangrijk dat hulpverleners vertrouwen uitstralen in het kunnen van jongeren. Ze moeten aangemoedigd worden om zaken aan te pakken vanuit de overtuiging dat ze het kunnen en dat het ook lukt. Zoals een 26-jarige jonge vrouw aangeeft *“Iedereen heeft een cheerleader nodig.”* Belangrijk is dat professionals aansluiten bij de manier waarop de jongere graag wordt gemotiveerd. Dit kan voor iedereen anders zijn. Sommige jongeren geven aan dat het helpend is wanneer professionals niet blijven hangen in medeleven maar ook een schop onder de kont durven te geven. Bij andere jongeren werkt dit averechts. Jongeren kunnen vaak zelf goed aangeven hoe ze aangespoord willen worden. *“Dat wanneer ik het ze aangeef, dat ze me gewoon echt pushen om voor m'n doel te gaan. [...] dat ze me gewoon echt zeggen: je kan dit wel jongen.”* (jongen, 17 jaar).

Wat zeggen professionals hierover?

Professionals proberen het vertrouwen in eigen kunnen van jongeren onder meer te vergroten door het benoemen van competenties en het geven van complimenten. *“Als ik je over je stage hoor praten, word je super enthousiast. Dus dit kan jij.”* Professionals kunnen hierbij verschillende strategieën hanteren: *“Soms vragen ze of ik dan een appje kan sturen in de ochtend. Dat ga ik niet het hele schooljaar doen, maar dat wil ik wel twee keer doen. En soms is dat net genoeg. Soms zeg ik ‘kom om half negen even bij mij langs om te zeggen dat je er bent.’ Het gaat nergens over, het zijn allemaal praktische oplossingen voor [...] dat ze er mogen zijn denk ik. Dat iemand in ze gelooft dat ze het kunnen.”* (jeugdadviseur).

Een professional geeft aan dat jongeren soms een liefdevolle schop onder de kont nodig hebben. Echter, is bij jongeren in deze leeftijdsfase belangrijk dat er een vertrouwensrelatie met de professional bestaat zodat de manoeuvre niet tot weerstand of een onveilig gevoel leidt: *“[...] omdat ik ook een band met hem had opgebouwd, kon ik ook een soort van rolmodel voor hem zijn. [...] Hij kwam dan bij mij en ik gaf hem een schop onder zijn kont.”* (jeugdadviseur).

Het wordt ook gezien als taak van jeugdprofessionals om anderen in de omgeving van de jongere erop te attenderen dat positieve bekrachtiging nodig is, bijvoorbeeld de docenten: *“Joh, geef diegene iets vaker een schouderklopje.’ Als dat dan nodig is, is dat een kleine moeite.”* (jeugdadviseur).

3.3. Professionele dilemma's van goede bejegening

Het realiseren van goede bejegening is geen kwestie van het volgen van richtlijnen of het zetten van opeenvolgende stappen in een methodiek. Elke jongere is anders en heeft unieke wensen en eisen in het contact. Ook elke professional is een ander persoon, met eigen kwaliteiten, grenzen, overtuigingen en onvermogens. En professionals hebben altijd te maken met organisatorische

restricties of lopen aan tegen beleid of regelgeving. Het aangaan en onderhouden van werkrelaties plaatst professionals hierdoor onvermijdelijk voor allerlei dilemma's waarin ze keuzes moeten maken en hun positie moeten bepalen. Hierin speelt reflectie, uitwisseling van ervaringen met collega's en het voeren van gesprekken over taken, verantwoordelijkheden en benodigde randvoorwaarden een onmisbare rol. We beschrijven vier van de vele dilemma's waarvoor professionals kunnen komen te staan in het contact met jongeren. Deze dilemma's hebben te maken met de professional als persoon (houding en gedrag), de jongere en de werkcontext van de professional.

1. Het is mooi dat er veel aandacht is voor present-zijn, naast de jongere staan, doen wat nodig is. Professionals ervaren echter niet altijd voldoende gelegenheid, tijd en professionele ruimte om te doen en denken wat er op dat moment nodig is. Om echt aan te kunnen sluiten bij jongeren en direct in te kunnen spelen er op wat er speelt is flexibiliteit en vrijheid nodig. Het verhoudt zich bijvoorbeeld slecht tot de eis om contacten met jongeren te registreren, de hoge case-load die professionals ervaren in combinatie met het vooraf inplannen van gesprekken.

2. Op dit moment wordt in de jeugdhulp aan de voorkant van de zorg veel nadruk gelegd op integraal werken en de professional als generalist. Echter, ontbreekt een precieze omschrijving van de taken en verantwoordelijkheden die daarbij horen vaak. Dit kan een knelpunt zijn voor professionals, je kunt immers niet alles oplossen. Ook is niet altijd duidelijk wanneer professionals een traject af kunnen of moeten sluiten met een jongere. En betekent integraal werken dat je op alles in moet gaan dat jongeren aan problemen ervaren? Hoe ga je hiermee om en hoe communiceer je hierover met de jongere?

3. Er bestaat een spanningsveld tussen aansluiten bij de jongeren en dienstbaar zijn en het bewaken van je eigen grenzen en luisteren naar je eigen gevoel. Hoe ga je bijvoorbeeld om met een jongere die consequent zijn afspraken niet nakomt? Hoe ver ga je als professional in motiveren van de jongere als deze je krediet allang heeft verspeeld en in jouw allergie zit?

4. De fysieke werklocatie en -omstandigheden sluiten niet altijd aan bij wat jongeren ervaren als een prettige en veilige omgeving waarbinnen goed contact plaatsvindt met een professional. Er is regelmatig gebrek aan gesprekruimten waar je als professional rustig met een jongere in gesprek kunt gaan. Het is onprettig voor jongeren wanneer er geen rustige gespreksruimte beschikbaar is in verband met gevoelige gesprekken. In dit geval kunnen jongeren ook niet langslopen bij de professional voor een korte vraag of een informeel praatje.

4. Conclusies, discussie en vervolg

4.1. Samenvattend: wat er belangrijk is in de bejegening van jongeren van 16-23 jaar door professionals

Onder bejegening in jeugdhulpverlening wordt verstaan: *de manier waarop een professional zich verhoudt tot een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die speelt.* Goede bejegening is belangrijk omdat de kwaliteit van de (werk)relatie tussen de professional en de cliënt een voorwaarde is voor de effectiviteit van (jeugd)hulp. Begeleiding van jongeren in de leeftijd van 16 tot 23 jaar vraagt om een specifieke vorm van bejegening die aansluit bij hun kenmerken, leefwereld, wensen en behoeften. Deze jongeren bevinden zich in overgang naar volwassenheid. Dit is een transitieperiode waarin jongeren behoefte hebben aan autonomie en zelfstandigheid, maar ze tegelijkertijd gebaat zijn bij hulp- en begeleiding op meerdere gebieden. Goede bejegening is in deze periode extra van belang omdat jongeren vaak onafhankelijk willen zijn, 'hulpmoe' zijn en wantrouwend ten aanzien van professionele instanties en bemoeizuchtige professionals. Daarom moeten professionals investeren in het contact om een goede werkrelatie te kunnen creëren waarin de jongere zich veilig voelt. Bepaalde gedrag en houdingsaspecten die professionals zich eigen kunnen maken zijn bevorderlijk voor het contact met jongeren in deze leeftijdsfase en vergroten (daarmee) de kans op een succesvolle werkrelatie.

Oprechtheid, echtheid, onvoorwaardelijke acceptatie, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en motiveren en vertrouwen uitstralen worden genoemd als de meest belangrijke elementen waarmee een professional rekening dient te houden in de bejegening van jongeren in de leeftijd van 16 tot 23 jaar. Het realiseren van deze aspecten vraagt van professionals dat ze gedreven worden door nieuwsgierigheid en de intrinsieke motivatie om de jongere te begrijpen en te helpen. Hierbij dient overeenstemming te zijn tussen wat de professional denkt en voelt en wat de professional uitstraalt in het contact. De professional neemt de jongere serieus en laat zien dat de jongere belangrijk is door moeite te doen om de jongere te helpen. Ook is belangrijk dat de professional zichzelf laat zien en open en eerlijk durft te zijn in het contact. In de relatie wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid en realiseert de professional een sfeer van onvoorwaardelijke acceptatie door zich telkens te verplaatsen in de belevingswereld van de jongere. De professional respecteert de privacy van de jongere, is transparant in de communicatie en verschaft helderheid over zijn/haar professionele rol en bijbehorende verwachtingen. Ook neemt de professional een positieve houding aan, straalt vertrouwen uit en stimuleert de jongere op een manier die voor de jongere prettig is. Tot slot, is belangrijk dat de professional voldoende tijd en ruimte heeft voor de jongere en de mogelijkheid tot laagdrempelig contact realiseert.

4.2. Discussie en vervolg: goede bejegening als structureel onderdeel van de werkpraktijk van jeugdprofessionals

Op basis van het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat professionals op verschillende manieren kunnen bijdragen aan het realiseren van goede bejegening. Maar deze inzichten en voorbeelden over bejegening leiden op zichzelf nog niet tot verandering van bewustzijn en gedrag van professionals. Een vervolgvraag is dus hoe professionals goede bejegening eigen kunnen maken en wat er nodig is om dit een structureel onderdeel van hun werkpraktijk te maken.

Uit de gesprekken met professionals van het MBO-Jeugdteam is gebleken dat bejegening vraagt om een houding en gedrag waarvoor je meer of minder aanleg kunt hebben, maar ook voor een groot

gedeelte eigen gemaakt kunnen worden door kennis, motivatie, vaardigheid en attitude. Een belangrijke voorwaarde is dat professionals zelf overtuigd zijn van het feit dat ze iets positiefs in de bejegening kunnen bewerkstelligen wanneer ze er gericht mee bezig zijn. Ook dient de verbetering of bestendiging van de kwaliteit van bejegening structureel op het netvlies te staan in het beleid van de organisatie wanneer het gaat over deskundigheidsbevordering. En is belangrijk dat de functie, verantwoordelijkheid en professionele ruimte voor professionals wordt afgestemd op de vereisten voor goede bejegening.

Om ervoor te zorgen dat de eerdergenoemde bejegeningaspecten daadwerkelijk onderdeel worden van het handelen van professionals heeft de module leerdoelen op verschillende niveaus. Het eerste leerdoel is bewustwording en kennis van het belang van bejegening. Het tweede doel is het eigen maken van de kennis, houding en vaardigheden die horen bij goede bejegening. Het derde doel is om kunnen gaan met dilemma's die zich voordoen in het contact met jongeren. Om een duurzame gedragsverandering op het gebied van bejegening door professionals te waarborgen moeten deze onderdeel worden van een breder ondersteuningssysteem voor leren op de werkvloer (vgl. Goense, Boendermaker, & Van Yperen, 2015; Naber & Van Goor, 2014). De module bestaat uit de volgende onderdelen:

- Kennisdeel waarin informatie wordt verstrekt over (belang van) bejegening jongeren 16-23 jaar)
- Uitwisseling en betekenisverlening waarin de deelnemers in gesprek gaan over goede bejegening binnen de organisatie (opstellen vuistregels: waar staan wij voor als organisatie als het gaat om bejegening van jongeren)
- Trainingsdeel waarin wordt gereflecteerd op professionele dilemma's en geoefend met casuïstiek in de vorm van rollenspelen.
- De ontwikkeling van een reflectietool voor feedback op uitvoering en casuïstiekbespreking die professionals kunnen gebruiken tijdens intervisie en supervisie

De leermodule wordt medio 2019 in directe samenwerking met het MBO-Jeugdteam uitgetoetst en geëvalueerd met jeugdhulpprofessionals van meerdere organisaties die werken met jongeren van 16-23 jaar in Amsterdam-Noord.

5. Literatuur

Arnett, J. J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55(5), 469-480. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.5.469>

Andersen, S. L. (2016). Commentary on the special issue on the adolescent brain: Adolescence, trajectories, and the importance of prevention. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 70, pp. 329-333.

Bartelink, C. (2013). *Wat werkt: Oplossingsgerichte therapie?* Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.

Bessell, S. (2011). Participation in decision-making in out-of-home care in Australia: What do young people say? *Children and Youth Services Review*, 33(4), 496-501. <http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2010.05.006>

Beurskens, E., Linde, M. van der, & Baart, A. (2019). *Praktijkboek Presentie*. Bussum: Uitgeverij Couthino.

Boendermaker, L., Boomkens, C., & Boering, T. (2013). *Basismethodieken en interventies in de Amsterdamse jeugdzorg. Invoering en borging in de praktijk*. Uitgave Hogeschool van Amsterdam.

Boendermaker, L., Gerrits, G. M., Visser, A., Harder, A. T., & Kalverboer, M. E. (2014). *Zorgaanbod voor 18- tot 23-jarigen in de justitiële jeugdinrichtingen*. Groningen: Stichting Kinderstudies.

Bon-Martens, M. van, Erp, N. van, Heijst, P. van, Luijn, M. van, & Cuijpers, M. (2018). *Visie Integrale hulp MBO-studenten. Integrale hulp en ondersteuning voor MBO-studenten met psychische problemen in Utrecht*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Boutellier, H. (2010). *De improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Amsterdam: Boom Lemma.

Buijten, B. (2017). *Relatiegerichte begeleiding*. Bussum: Uitgeverij Couthino.

Bynner, J. (2005). Rethinking the Youth Phase of the Life-course: The Case for Emerging Adulthood? *Journal of Youth Studies*, 8(4), 367-384. <https://doi:10.1080/13676260500431628>

Casey, B. J., Jones, R. M., & Hare, T. A. (2008). The adolescent brain. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1124, 111-126. <https://doi:10.1196/annals.1440.010>

Coughlan, H., Cannon, M., Shiers, D., Power, P., Barry, C., Bates, T., Birchwood, M., Buckley, S., Chambers, D., Davidson, S., Duffy, M., Gavin, B., Healy, C., Healy, C., Keeley, H., Maher, M., Tanti, C., & McGorry, P. (2013). Towards a new paradigm of care: the International Declaration on Youth Mental Health. *Early Intervention in Psychiatry*, 7, 103-108. doi: 10.1111/eip.12048

Distelbrink, M., & Klooster, E. (2016). *Eindrapportage MBO-Jeugdteam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Dongen, S., van, & Naber, P., & Haan, N. de (2017). *Zelfregie van jongeren in de preventieve jeugdzorg*. Literatuurverkenning & Raadpleging van jongeren. Geraadpleegd via <https://neja.nl/wp-content/uploads/2017/09/Literatuurverkenning-en-Raadpleging-jongeren-Zelfregie-Jongeren-januari-2018deff.pdf>

Dryfoos, J. G. (1998). *Safe Passage. Making it through adolescence in a risky society. What parents, school and communities can do*. Oxford/New York: Oxford University Press.

Duijvenvoorde, A. C. van, Peters, S, Braams, B. R., & Crone, E. A (2016). What motivates adolescents? Neural responses to rewards and their influence on adolescents' risk taking, learning, and cognitive control. *Neuroscience Biobehavioral Reviews*, 70, pp. 135-147.
doi:10.1016/j.neubiorev.2016.06.037

Elzen, A. J. (2005). Bejegening van bewoners in 74 verpleeghuizen: de mening van het verzorgend/verplegend personeel. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 36(3), 122-129.
<https://doi.org/10.1007/BF03074716>

Erve, N. van, Poiesz, M., & Veerman, J. W. (2005). Bejegening van cliënten in de jeugdzorg. Een onderzoek naar relevante aspecten. *Kind en Adolescent*, 26(2), 227-238.
<http://dx.doi.org/10.1007/BF03060946>

Furlong, A., Woodman, D., & Wyn, J. (2011). Changing times, changing perspectives: Reconciling “transition” and “cultural” perspectives on youth and young adulthood. *Journal of Sociology*, 47(4), 355-370. <https://doi.org/10.1177/1440783311420787>

Gil-Kashwabara, E., Hogansen, J. M., Geenen, S., Powers, K., & Powers, L. E. (2007). Improving Transition Outcomes for Marginalized Youth. *Career Development for Exceptional Individuals*, 30(2), 80–91. <https://doi.org/10.1177/08857288070300020501>

Goense, P., Boendermaker, L., & Yperen, T. van (2016). Support systems for treatment integrity. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 69-73.

Goor, R. van, & Wiersma, M. (2019). Jongeren in overgang naar volwassenheid centraal. Een pleidooi voor een relationeel perspectief op professionele ondersteuning. In T. Kampen (red.), *De mens centraal, geen probleem?* (pp. 69-90). Alkmaar: Van Genneep.

Hermes, J., Goor, R. van, & Jong, M. de (2019) (red). *Leefwerelden van jongeren. Thuis, school, media en digitale cultuur*. Bussum: Coutinho.

Ince, D., & Schmidt, A. (2017). *Eigen kracht versterken jeugd en ouders. Wat weten we? Literatuuronderzoek naar de stand van zaken*. Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.

Inspectie Jeugdzorg (2014). *Jaarbericht Jeugdzorg 2014*. Geraadpleegd via <file:///H:/My%20Documents/Participatie%20project/Bejegening/Jaarbericht-2014-Inspectie-Jeugdzorg.pdf>

Jager, M., Reijneveld, S. A., Almansa, J., Metselaar, J., Knorth, E. J., & Winter, A. F. de (2017). Less reduction of psychosocial problems among adolescents with unmet communication needs. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 26(4), 403-412. <https://doi.org/10.1007/s00787-016-0901-y>

Jolles, J. (2007). Neurocognitieve ontwikkeling en adolescentie: enkele implicaties voor het onderwijs. *Onderwijs Innovatie*, maart 2007, 30-32.

Kampen, T. (red.) (2019). *De mens centraal, geen probleem?* Alkmaar: Van Genneep.

Légaré, F., & Witteman, H. O. (2013). Shared decision making: Examining key elements and barriers to adoption into routine clinical practice. *Health Affairs*, 32, 276-284. <https://doi:10.1377/hlthaff.2012.1078>

Levering, B. (2012). Over de persoon van de opvoeder. Wat kunnen we van jongeren en ouders leren over de effectiviteit van pedagogisch medewerkers. In P. van der Doef (red.), *De kracht van opvoeden. Pedagogisch werkzame factoren in jeugdzorg en onderwijs* (pp. 83-96). SWP: Amsterdam.

Lindgren, E. (2015). Swedish young adults' experiences of psychiatric care during transition to adulthood. *Issues in Mental Health Nursing*, 36, 182-189. doi:10.3109/01612840.2014.961624

Middelkoop, L. van, Wietmarschen, M. van, Hilverdink, P., & Viane, J. (2017). *Samenwerken aan de toekomst van jongeren: 16–27 jaar. Handreiking voor professionals*. Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.

McGorry, P., Bates, T., & Birchwood, M. (2013). Designing youth mental health services for the 21st century: Examples from Australia, Ireland and the UK. *British Journal of Psychiatry*, 202(S54), S30-S35. <https://doi:10.1192/bjp.bp.112.119214>

Metselaar, J., Yperen, T. A. van, Bergh, P. M. van den, & Knorth, E. J. (2015). Needs-led child and youth care: Main characteristics and evidence on outcomes. *Children and Youth Services Review*, 58, 60-70. [8]. [https://doi.org/\(...\)ildyouth.2015.09.005](https://doi.org/(...)ildyouth.2015.09.005)

Naber, P., & Goor, R. van (2014). *Bouwstenen van een lerend systeem. Professionalisering van wijkteams jeugd en gezin*. Geraadpleegd via https://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/2900_Bouwstenen-van-een-lerend-systeem.pdf

Noordink, T., Maassen, N., & Otten, J. (2018). *Contact maken in de wereld van drang en dwang. Handboek voor sociale professionals*. Bussum: Uitgeverij Couthino.

OKT Amsterdam (2017). *Rapportage MBO-Jeugdteam schooljaar 2016-2017*. Geraadpleegd via <https://oktamsterdam.nl/wp-content/uploads/2018/03/Rapportage-MBO-schooljaar-16-17.pdf>

Osgood, D. W., Foster, E. M., & Courtney, M. E. (2018). Vulnerable populations and the transition to adulthood. *The Future of Children*, 20, 209-229. <https://doi:10.1353/foc.0.0047>

Paulsen, V., & Berg, B. (2016). Social support and interdependency in transition to adulthood from child welfare services. *Children and Youth Services Review*, 68, 125-131. <https://10.1016/j.chilyouth.2016.07.006>

Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (2012). *Goede bejegenen. Beginselen voor het overheidsoptreden tegenover mensen die een justitiële straf of maatregel ondergaan (verkorte uitgave)*. Geraadpleegd via www.rsj.nl/binaries/goed-bejegenen-kort-2012_tcm26-27532.pdf

Rogers, R. (2011). 'I remember thinking, why isn't there someone to help me? Why isn't there someone who can help me make sense of what I'm going through?' *Journal of Sociology*, 47(4), 411-426. <https://doi.org/10.1177/1440783311420793>

Steege, M. van der (2003). *Gewoon goed hulpverleners. Over de cliënt centraal, vraaggericht werken en cliëntenparticipatie in de jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Stevens, G., Dorsselaer, G. van, Boer, M., Roos, S. de, Duinhof, E., Bogt, T. ter, Eijnden, R. van den, Kuyper, L., Visser, D., Vollebergh, W., & Looze, M. de (2018). *HBSC 2017. Gezondheid en welzijn van jongeren in Nederland*. Utrecht: Universiteit van Utrecht.

Stel, J. van der (2002). *De 'bejegening van de cliënt' in de geestelijke gezondheidszorg; de rol van het management*. Geraadpleegd via http://www.jaapvanderstel.nl/wp-content/uploads/Bjegening-van-de-client-in-GGZ_2002.pdf

Stolk, C., & Brandenburg, M. van (2011). Inzicht in relatie met cliënt cruciaal bij oplossingsgericht werken. *Jeugd en Co Kennis*, 5, 18-28. <https://10.1007/s12450-011-0015-6>

Sulimani-Aidan, Y. (2015). Do they get what they expect?: The connection between young adults' future expectations before leaving care and outcomes after leaving care. *Children and Youth Services Review*, 55, 193-200. doi:10.1016/j.chilyouth.2015.06.006

Tylee, A., Haller, D. M., Graham, T., Churchill, R., & Sanci, L. A. (2007). Adolescent Health 6 - Youth-friendly primary-care services: how are we doing and what more needs to be done? *The Lancet*, 369(9572), pp.1565-1573.

Welling, M. (2000). *Vraaggericht werken in de jeugdhulpverlening*. Geraadpleegd via <https://www.marionwelling.nl/assets/artikel-vraaggericht-werken-in-de-jeugdhulpverlening.pdf>

Wright, K. M., & Hacking, S. (2012). An angel on my shoulder: A study of relationships between women with anorexia and healthcare professionals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 19, 107-115. <https://doi:10.1111/j.1365-2850.2011.01760.x>

Xie, R., Sen, B. P., & Foster, E. M. (2014). Vulnerable youth and transitions to adulthood. *New Directions for Adult & Continuing Education*, 143, 29-38. <https://doi:10.1002/ace.20102>

Van Dale (d.o.). *Woordenboek Nederlands*. Geraadpleegd op 16 mei 2019 van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/bejegenen#.XN0OLPZul2w>

Wijsbroek, S., Poel, L. van der, & Goor, R. van (2019). *Jongeren en de rol van het gezin*. In J. Hermes, R. van Goor, & M. de Jong (red), *Leefwerelden van jongeren. Thuis, school, media en digitale cultuur* (pp. 51-68). Bussum: Coutinho.

Yperen, T. A. van, Booy, Y., & Veldt, M. C. van der (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.