

Datum: 1 november 2021, 19.00 – 21.00 uur
Aantal jongeren: 7 jongeren tussen de 14 en 21 jaar
Jeugdplatform Amsterdam: Zarina Kallan en Mamtaz Yusuf
Gemeente Amsterdam: Steffy Burgos, Carlo van der Linden en Paulien Oldenburger

Gemeente Amsterdam is in 2021 gestart met een project om met het thema diversiteit aan de slag te gaan. Het project is gericht op de interne organisatie van de gemeente en de organisaties die de gemeente inkoop, zoals de jeugdhulp. In samenwerking met afdeling Jeugd van de gemeente heeft Jeugdplatform Amsterdam een bijeenkomst met jongeren georganiseerd om te onderzoeken hoe het diversiteitsvraagstuk leeft bij jongeren die met jeugdhulp te maken hebben (gehad).

Als we het hebben over diversiteit in de jeugdhulp gaat dat over alle manieren waarop wij van elkaar kunnen verschillen. Denk aan levensfase, seksualiteit, etniciteit, religie, klasse, gender, etc. Dit maakt ieder van ons uniek, ook in wat we nodig hebben in de hulpverlening. De vraag die centraal stond tijdens de bijeenkomst was ‘hoe moeten hulpverleners omgaan met verschillen (tussen jongeren en tussen hulpverlener en cliënt)?’ In de vertaling naar de leefwereld van de jongeren hebben we gevraagd naar zowel goede als minder goede ervaringen rondom:

- De kennismakingsgesprekken met hulpverleners (intake en als hulp gestart is)
- De matching tussen de jongere en de hulpverlener
- Het gevoel begrepen en gehoord te worden in hun hulpvraag
- Dat de hulp goed aansluit bij wie je bent en jouw leefwereld

1. Ervaringen over diversiteit

In het eerste deel van de bijeenkomst deelden jongeren hun ervaring met diversiteit in de jeugdhulp. Al snel komen we er achter dat ook andere belangrijke thema's naar boven komen, zoals bejegening en hoe de gemeente aanbieders controleert. De diverse opkomst aan jongeren zorgde voor een diversiteit aan meningen en ervaringen, maar er kwamen ook een aantal gemeenschappelijke thema's naar voren. Hieronder lichten we die verder toe.

Hoe houdt de gemeente in de gaten dat zorgprofessionals goed hun werk doen?

Deze vraag werd gesteld door jongeren, omdat ze benieuwd zijn naar wat de gemeente kan doen om de hulp te verbeteren. De jongeren vragen zich af of de gemeente goed zicht heeft op de kwaliteit van de hulpverlening. De jongeren zijn van mening dat de gemeente aanbieders beter moet controleren, zoals zonder afspraak binnen lopen om te zien hoe er gewerkt wordt.

Als jongere niet mee mogen praten

Enkele jongeren vertelden dat toen ze wat jonger waren en samen met hun ouders een gesprek hadden met de hulpverlener, dat zij niet mee werden genomen in het gesprek. Er werd dan over hen gepraat, maar niet met hen. Doordat ze een beperking hebben of nog kind/jongere zijn, werden ze niet serieus genomen of hadden ze het gevoel dat ze als dom werden gezien. Hierdoor sloot hulpverlening niet goed aan.

“Naar mij werd niet geluisterd, alleen naar mijn ouders. Er werd dus over mij gesproken, terwijl ik ook aanwezig was.”

Overgang naar volwassenheid

Wanneer je 18 jaar wordt kan de hulp of de manier hoe je behandeld wordt ook veranderen. Als je 18 jaar oud bent, is er de verwachting dat ouders minder betrokken horen te zijn in de hulpverlening die je ontvangt. Een van de aanwezige jongeren vindt dit een rare aanname, alsof je dan vanaf het moment waarop je 18 bent ook mentaal volwassen bent. De snelheid waarmee je volwassen wordt

verschilt per persoon. Daarnaast vond de jongere het ook gewoon fijn dat haar moeder nog aanwezig was bij de gesprekken die ze had met de hulpverlener. Het zou dus meer een optie moeten zijn of je je ouders erbij wilt hebben of niet, zelfs voordat je 18 jaar oud bent. Stem dit vooraf persoonlijk af met de jongere, niet waar ouders bij zijn.

Zonder dezelfde of soortgelijke ervaring kan je het niet begrijpen

Iets waar veel jongeren het over eens waren, is dat hulpverleners vaak aangeven dat ze iets begrijpen, terwijl dat eigenlijk helemaal niet zo is en dat merken de jongeren ook. Ze vinden het veel fijner als hulpverleners daar eerlijk over zijn. Als ze iets soortgelijks hebben meegemaakt, dan kunnen ze wat betreft de jongeren daar open over zijn, want dat stelt ze ook op hun gemak. Als je als hulpverlener juist niet dezelfde ervaring hebt, dan kan je beter zeggen dat je iets snapt dan dat je iets begrijpt, want begrijpen kan je alleen als je het ook hebt ervaren, aldus de jongeren.

Help mij om het te begrijpen

Het komt ook voor dat jongeren zelf niet begrijpen hoe problemen tot stand zijn gekomen en wat ze nodig hebben. De vraag 'wat heb je nodig?' wordt als te direct ervaren. Jongeren geven aan dat ze behoefte hebben aan een hulpverlener die hun helpt om de situatie waarin ze zitten te begrijpen en meedenkt met een oplossing. Bijvoorbeeld door het meegeven van passende mogelijkheden.

Als mens behandeld worden

Ongeacht of je een jongere bent, iemand met een beperking of veel problemen hebt, je wilt altijd als mens behandeld worden. Een jongere vertelde hoe de hulpverlener die bij haar huis langs komt zeer respectloos met haar en de mensen om haar heen omgaat. Dit zit de relatie tussen hulpverlener en jongere erg in de weg en zij wilt het liefst ook niet meer verdergaan met deze hulpverlener. Ze vertelde ook dat ondanks dat ze de culturele achtergrond van de hulpverlener kent en begrijpt, dat ze toch niet goed met elkaar overweg kunnen. De jongeren benadrukken dat de manier waarop de hulpverlener iets zegt of doet belangrijk is, maar dat er ook echt naar de persoon moet worden gekeken. Wie heb je voor je en wat zie je om deze persoon heen dat ook invloed heeft, in plaats van dat de focus heel erg op het probleem wordt gelegd. Het is normaal dat het soms wat minder gaat, ook voor jongeren in de jeugdhulp.

"Het mag niet een dagje even slecht met je gaan, want dan moet er meteen een nieuwe methode toegepast worden of daar moet iets mee."

Volgens het boekje werken

Iets wat niet altijd als positief wordt ervaren door de jongeren is wanneer hulpverleners erg volgens het boekje werken en vasthouden aan de methode die 'evidence-based' is, ook als het volgens de jongeren niet werkt. Waarom zou je je manier van werken niet aan kunnen passen aan de persoon, want niet iedere persoon is hetzelfde, dus steeds dezelfde aanpak gebruiken zou niet voor iedereen werken. Er moet meer ruimte zijn voor maatwerk en samen met de jongere zoeken naar een passende aanpak, ook als die niet 'evidence-based' is.

Aandacht voor pesten

Gepest worden omdat je anders bent wordt ook meegegeven als een probleem binnen het diversiteitsvraagstuk. De jongere werd hiervoor doorverwezen naar weerbaarheidstraining, maar was het daar niet mee eens. Uiteindelijk is ze ermee gestopt, omdat ze het gevoel had dat ze niet begrepen werd, het probleem bij haar werd gelegd en niks met de pesters werd gedaan.

2. Stellingen en dilemma's

Naast dat de jongeren hun eigen ervaringen in de jeugdhulp deelden, werd ze ook gevraagd hoe ze tegen bepaalde stellingen en dilemma's aankijken.

Vind je het als jongere fijner als je een hulpverlener hebt met dezelfde achtergrond en/of ervaringen? En als dat zo is, wat kan een hulpverlener met een ander achtergrond doen om goede hulp aan te bieden?

Iets gemeen hebben met de hulpverlener

De meeste jongeren gaven aan dat ze zich prettiger voelen bij een hulpverlener met dezelfde achtergrond, omdat ze het gevoel hebben dat ze daardoor beter begrepen en geholpen worden. Dezelfde achtergrond kan ook verschillen per jongere, de één vindt het belangrijk dat een hulpverlener ongeveer op hetzelfde intelligentieniveau zit en de ander vindt gemeenschappelijkheid op etniciteit belangrijk. Ook geven de jonge mannen in de groep aan dat ze het fijn vinden om een man als hulpverlener te hebben.

Investeer in een goede relatie met jongeren, zodat zij op hun gemak worden gesteld om open te kunnen zijn. Verdiep je in de leefwereld van de jongere, geef de jongeren mee. Sta open voor nieuwe ideeën en houd je niet te veel vast aan de theorie die je geleerd hebt. Toon interesse in de jongere en doe ook eens leuke dingen samen of doe iets wat jullie normaal samen niet doen, zoals ergens gaan wandelen en praten.

Een goede kennismaking is belangrijk om het probleem in kaart te brengen en passende hulp te kunnen bieden. In de praktijk is helaas maar beperkt tijd voor een goede kennismaking. Hoe kan er in de beperkte tijd toch goed kennisgemaakt worden?

De tijd rekken

De jongeren waren het er eigenlijk niet mee eens dat er überhaupt weinig tijd is om een goed gesprek te kunnen voeren en kennis te maken. Er kan volgens hen niet goed kennisgemaakt worden in de tijd die er beschikbaar is. Dus die tijd rekken zou al heel veel kunnen helpen.

Investeer in goede matching aan de start

Verder zou het systeem flexibeler moeten zijn om te kunnen wisselen van hulpverlener als het bijvoorbeeld geen goede match is. Nu is het nog te veel gedoe als je wisselt van hulpverlener. Het kiezen van je hulpverlener zou ook kunnen helpen voor een goede match vanaf het begin. Een goed voorbeeld uit de coronatijd is online kennis maken met een aantal hulpverleners en dat de jongere zelf de hulpverlener kan kiezen.

Tot slot

Jeugdhulpverleners hebben te maken met allerlei verschillende jongeren die soms hetzelfde probleem hebben, maar toch een andere oplossing nodig hebben. Die diversiteit in de jeugdhulp roept naar maatwerk. In deze bijeenkomst was de boodschap duidelijk: kijk goed wie je voor je hebt. Leer de jongeren kennen, probeer ze te snappen in alle contexten waarin ze zitten en pas zo de hulp toe.