

# e-hulp.nl

---

Deze scriptie is aangemeld voor de Scriptieprijs online hulp 2010. Een overzicht van alle scripties over hulpverlening via internet is te vinden op <http://www.e-hulp.nl/scriptieprijs>.

Wij wensen u veel leesplezier.

Stichting E-hulp.nl

---



---

De Scriptieprijs online hulp is een initiatief van E-hulp.nl, kennis- en adviescentrum voor online hulp.

E-hulp.nl maakt online hulp mogelijk bij instellingen uit de Jeugdzorg, GGZ en Maatschappelijk werk.

Kijk voor meer informatie over online hulp en E-hulp.nl op [www.e-hulp.nl](http://www.e-hulp.nl).

---

MADE IN  
WEST-  
VLAANDEREN

**howest**  
De Hogeschool West-Vlaanderen  
Lid van de Associatie Universiteit Gent

# Kunnen spreken is zilver ... lokale aanspreekbaarheid goud?

De mogelijkheden van regionale online aanspreekbaarheid binnen JAC Menen onder de loep.

**Studiegebied**

Sociaal Agogisch Werk

**Opleiding**

Bachelor in het Sociaal werk

**Afstudeerrichting**

Maatschappelijk Werk

**Academiejaar**

2009-2010

**Student**

Brecht Lefevere



MADE IN  
WEST-  
VLAANDEREN

**howest**  
De Hogeschool West-Vlaanderen  
Lid van de Associatie Universiteit Gent

# Kunnen spreken is zilver ... lokale aanspreekbaarheid goud?

De mogelijkheden van regionale online aanspreekbaarheid binnen JAC Menen onder de loep.

**Studiegebied**

Sociaal Agogisch Werk

**Opleiding**

Bachelor in het Sociaal werk

**Afstudeerrichting**

Maatschappelijk Werk

**Academiejaar**

2009-2010

**Student**

Brecht Lefevere

# Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>3</b>
<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>6</b>
<b>DEEL 1: ONLINE GESPREKSVOERING EEN KADER</b>	<b>7</b>
<b>1 BEGRIPSOMSCHRIJVING</b>	<b>7</b>
1.1 ONLINE HULPVERLENING?	7
1.2 KENMERKEN VAN EEN ONLINE GESPREK	8
1.3 VOOR- EN NADELEN VAN ONLINE GESPREKSVOERING	10
<b>2 ONLINE HULPVERLENING IN VLAANDEREN</b>	<b>13</b>
2.1 WIE HET ONLINE SCHOENTJE PAST TREKT HET AAN	13
2.2 ONDERSTEUNENDE ORGANISATIES	20
<b>3 VERREKIJKER: EEN BLIK NAAR HET BUITENLAND</b>	<b>23</b>
3.1 SAHAR: EMOTIONELE STEUN EN ZELFMOORDPREVENTIE ONLINE	23
<b>4 BESLUIT</b>	<b>25</b>
<b>DEEL 2: BEVRAGINGEN</b>	<b>26</b>
<b>1 BEVRAGING VAN DE DOELGROEP</b>	<b>26</b>
1.1 FOCUSGROEP JEUGDADVISEURS	26
1.2 BEVRAGING BIJ JEUGDBEWEGINGEN	29
1.3 GESPREKKEN MET JONGEREN OP DIVERSE LOCATIES	31
1.4 CONCLUSIE BEVRAGING DOELGROEP	33
<b>2 ERVAREN HULPVERLENERS AAN HET WOORD</b>	<b>34</b>
2.1 PROJECT IKAROS (VZW DAIDALOS)	34
2.2 JAC DIEST	35
2.3 TELE-ONTHAAL	37
2.4 STUVO HOWEST	38
2.5 CAW DE PAPAVER	39
2.6 CONCLUSIES GESPREKKEN MET HULPVERLENERS	40
<b>3 TRY-OUT REGIONALE CHAT</b>	<b>41</b>
3.1 OPZET	41
3.2 RESULTATEN	42
<b>4 BESLUIT</b>	<b>43</b>

<b>DEEL 3: HOE KAN MEN DE ONLINE AANSPREEKBAARHEID UITBREIDEN?</b>	<b>45</b>
<b>1 IS EEN UITBREIDING NOODZAKELIJK?</b>	<b>45</b>
<b>2 WIE NIET GEZIEN IS, IS ER NIET</b>	<b>45</b>
2.1 HUIDIGE BEKENDMAKING	46
2.2 RUIMTE VOOR EEN BREDERE BEKENDMAKING	46
<b>3 UITBREIDING VAN DE ONLINE AANSPREEKBAARHEID</b>	<b>59</b>
3.1 UITBREIDING IN DE DIEPTE	59
3.2 UITBREIDING IN DE BREEDTE: HET LOKALE ONLINE AANSPREEKPUNT	61
<b>SLOTBESCHOUWING</b>	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>67</b>

# Voorwoord

Als tiener maakte ik de opkomst van internet mee. MSN messenger was de nieuwste rage toen. Nu, zoveel jaren later, kwam ik binnen mijn stage opnieuw in contact met dit uitdagende medium. Bovendien kreeg JAC Menen vanuit het nieuwe beleidsplan de opdracht het chataanbod uit te breiden. Deze kans om, als beginnend maatschappelijk werker, mijn bachelorproef rond dit thema en in kader van een beleidsplan in te zetten kon ik dan ook niet links laten liggen. Hierbij kon ik op heel wat steun rekenen van verschillende personen. Daarom wil ik van deze gelegenheid gebruik maken hen hiervoor te bedanken.

Eerst en vooral wil ik Mevr. Herremans Sophie (lector binnen de opleiding Sociaal Werk te Howest – Campus Renaat de Rudderlaan) bedanken voor de begeleiding bij deze bachelorproef. Daarnaast wil ik ook alle andere lectoren bedanken die mij tijdens de opleiding de nodige fundamentele bijbrachten om te groeien. Ook de volgende personen wens ik te bedanken voor hun medewerking en ondersteuning:

- Mevr. Cauwelier Fem, Mevr. Renier Maya en Mevr. Stragier Florine (medewerkers binnen JAC Menen – CAW Stimulans) die mijn stage en bachelorproef met de nodige aandacht en kennis begeleiden en mij waar mogelijk ondersteunden.
- De jeugdadviseurs (opleiding 2009 – 2010), leden van Chiro Dynamiet, Chiro Oskaarke en Scouts Menen en alle andere jongeren die vrijwillig hun steentje bijdroegen aan deze bachelorproef.
- Dhr. Veulemans Jeroen (medewerker JAC Diest), Mevr. Vanhuele Hilde (begeleidster vrijwilligers Tele-Onthaal), Mevr. Lombary Areta (medewerkster CAW De Papaver), Dhr. Mestdagh Chris (secretaris Stuvo – Howest), Mevr. Vyvey Mildred en Mevr. Evens Anke (coördinator en medewerkster project Ikaros) die allen bereid waren hun ervaringen te delen.

Tot slot wil ik ook mijn partner, familie en vrienden die elke stap van de weg voor mij klaar stonden, bedanken.



*Een project is als een kiezelsteen die men in een waterplas werpt. Hoe klein en onbeduidend hij mag lijken, toch draagt de deining geruisloos verder. Hierbij zowel de werper als de plas tekenend. Hopelijk mag deze bachelorproef zo een kiezelsteen zijn.  
Lefevere B.*

# Inleiding

*“Met de intrede van de nieuwe media worden jongeren ook beter bereikbaar voor de buitenwereld. [...] Doordat het gebruik van nieuwe media een wezenlijk onderdeel is van de leefwereld van jongeren, is het niet langer mogelijk om het gebruik ervan in de begeleiding te negeren. Nieuwe media zijn niet alleen een kans om de integratie van jongeren te vergroten en de groei naar zelfstandigheid te stimuleren, maar zijn een extra manier om met jongeren in gesprek te gaan over hun leefwereld.”<sup>1</sup> (Vancoppenolle V., 2008)*

Dat online hulpverlening een groeiende trend is lijkt vanzelfsprekend. Ook CAW Stimulans onderschrijft de kracht van dit medium. Zij beschikken niet alleen over een website en e-mailadres, maar hun Jongeren Advies Centrum (hierna JAC) te Menen neemt sinds 2008 ook wekelijks 1 uur permanentie op het platform van het Netwerk JAC Online op zich. In het vorige beleidsplan (2009 – 2010) klonk dan ook de boodschap: *“JAC Menen wil in de komende beleidsperiode zijn onthaal verder verbreden door op zoek te gaan hoe mobiel onthaal en online aanbod kunnen worden uitgebreid”*<sup>2</sup>. Nu, anno 2010, vraagt men zich in het nieuwe beleidsplan af hoe men de chat en het regionale karakter hiervan kan uitbreiden. Binnen deze bachelorproef ga ik dan ook op zoek naar hoe men de online aanspreekbaarheid van JAC Menen op regionaal niveau kan uitbreiden.

Online hulpverlening is een zeer breed begrip. Bij wijze van inleiding sta ik in een eerste gedeelte stil bij wat online hulpverlening en online gesprekken precies zijn en wat dit voor de hulpverlener betekent. Als voorbereiding op het tweede gedeelte ga ik ook na welke actoren in het Vlaamse welzijnslandschap met of rond online gespreksvoering actief zijn. Dit gedeelte sluit ik af met een blik naar het buitenland, waar ik de ‘good practice’ van het SAHAR project onder de loep neem om hier inspiratie uit te putten.

Terwijl deel één u een kader aanreikt rond online gespreksvoering en hoe dit zich vertaalt in het werkveld; sta ik in een tweede deel stil bij de mening van enkele belangrijke actoren. Hiertoe ging ik in gesprek met vijfenvijftig jongeren uit Menen en vijf hulpverleners die ervaring hebben met het online medium. Tot slot de resultaten en conclusies van het oefenproject rond regionale chat dat JAC Menen tijdens de digitale week opzette. Deze meningen, ervaringen en conclusies vormen het fundament voor het derde deel. Daar formuleer ik een antwoord op de vraag welke wenselijke mogelijkheden JAC Menen heeft om haar lokale online aanspreekbaarheid uit te breiden.

Hierbij hoort de kanttekening dat ik in deel drie hoofdzakelijk adviezen en voorstellen aanreik zonder in een onmiddellijke uitvoering te vervallen. Een onmiddellijke uitvoering past logischerwijs niet binnen het beleidsplan waarbinnen deze bachelorproef kadert. Bovendien ontbreken mij de nodige tijd en middelen om volwaardige projecten uit te bouwen.

Afsluitend krijgt u in de slotbeschouwing een beknopt overzicht van deze bachelorproef en mijn bevindingen die eruit voortvloeien.

---

<sup>1</sup> VANCOPPENOLLE, V., *Jeugdhulp en nieuwe media: wie begeleidt wie?*, Alert, jrg. 34, 2008, nr. 4, p. 23 - 34

<sup>2</sup> CAW STIMULANS VZW, *Beleidsplan 2009 – 2010*, Kortrijk (beleidsdocument)

# Deel 1: online gespreksvoering een kader

Dit eerste inleidend gedeelte schept een kader voor de niet ingewijde lezer alsook een basis voor de bevraging van actoren die volgt in deel twee. In dit inleidende deel sta ik stil bij wat online hulpverlening is en de kenmerken van online gespreksvoering. Daarna schets ik de voornaamste Vlaamse welzijnsorganisaties die met of rond deze methodiek werken. Hier sta ik uitgebreid stil bij de JAC's en JAC Menen. Afsluitend werp ik een blik naar het buitenland en leest u meer over de 'good practice' van het SAHAR project.

## 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

### 1.1 ONLINE HULPVERLENING?

#### 1.1.1 EEN POGING TOT DEFINITIE

Vooraleer van start te gaan wil ik vermelden dat de keuze voor de term 'online hulpverlening' geen diepgaande reden kent. Op dit moment gebruikt men zoveel termen dat het bijna onmogelijk is de 'juiste' term te achterhalen. De term 'online hulpverlening' lijkt, op dit moment, de meest gebruikte term. Volgens mij is de naam trouwens onderschikt aan de lading die ze dekt. Na dit te vermelden lijkt het mij zinnig na te gaan wat 'online hulpverlening' precies betekent.

Het 'Van Dale Handwoordenboek hedendaags Nederlands' (Sterkenburg P.G.J., 1996) omschrijft online als "*Rechtstreeks verbonden met de computer*"<sup>3</sup> en hulpverlening als "*de geïnstitutionaliseerde zorg voor mensen in maatschappelijke en geestelijke nood*".<sup>3</sup>

Dit impliceert dat online hulpverlening '*de geïnstitutionaliseerde zorg voor mensen in maatschappelijke en geestelijke nood via een rechtstreekse verbinding met de computer*' betekent. Deze definitie klinkt volgens mij echter zwaarmoedig en weinig menselijk.

Een betere en meer menselijke vertaling lijkt mij: "*Elke sociaal – agogische interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van het internet om professionele hulpverleners en hulpvragers met elkaar in contact te brengen. Het gaat steeds om interventies die gericht zijn op het ondersteunen van individuen en groepen in hun relatie tot de omgeving met het oog op welzijnsverhoging.*"<sup>4</sup> (Mestdagh C., 2007)

De definitie van een term is één ding. 'Online hulpverlening' is een begrip dat echter heel wat ladingen dekt.

<sup>3</sup> STERKENBURG, P.G.J., *Van Daele: Handwoordenboek Hedendaags Nederlands*, tweede druk, Utrecht, Van Daele Lexicografie, 1996

<sup>4</sup> MESTDAGH, C., Vergadering van 11 maart 2007, Brugge, HOWEST, departement lerarenopleiding, 2007 (onuitgegeven verslag). In: CHYS, E. (e.a.), *Online gesprekshulpverlening*, Oostende, HOWEST, departement Vesalius – HISS, 2007 (onuitgegeven projectnota)

## 1.1.2 ONLINE HULPVERLENING: EEN TERM DIE VELE LADINGEN DEKT

Online communicatie kan op heel wat manieren plaats vinden. Zo kan men direct, uitgesteld of onbepaald verbonden zijn binnen individuele of groepscontacten. Deze online communicatievormen hebben elk hun specifieke kenmerken. In het onderzoeksrapport 'Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk' geeft men een goed overzicht van deze communicatievormen. De onderstaande tabel komt dan ook rechtstreeks uit dit onderzoeksrapport.

	Directe communicatie	Uitgestelde communicatie	Onbepaalde communicatie
Individueel	Online gesprek	E-mail	Sociale Netwerk Sites
In groep	Chatroom	Forum	Informatieve websites

Tabel 1: De verschillende online communicatievormen<sup>5</sup>

Deze bachelorproef handelt hoofdzakelijk over online gespreksvoering, beter bekend als chatten. Hierbij verkies ik de term 'online gesprek' boven 'chat', omdat 'chat' naar mijn mening informeel overkomt.

## 1.2 KENMERKEN VAN EEN ONLINE GESPREK

### 1.2.1 INLEIDEND

Hoewel zowel online als face-to-face communicatie directe communicatievormen zijn, merken de onderzoekers van COMPahs Sociaal Werk (Arteveldehogeschool) in hun onderzoeksrapport een aantal duidelijke verschillen op. Hierbij staan zij zowel stil bij de beantwoorder (ontvanger) als bij de oproeper (zender).

Een belangrijke vraag bij deze verschillen is voor wie zij meest ingrijpend zijn. Vancoppenolle stelt in haar artikel 'Jeugdhulp en nieuwe media: wie begeleidt wie?' terecht dat de jonge generatie opgroeit met de moderne communicatietechnologieën. Zij gaan hier dan ook bedreven mee om.<sup>6</sup> Het is dus niet vreemd dat hulpverleners zich vaak meer moeten aanpassen dan jongeren. Om zich aan te passen is een overzicht van de belangrijkste verschillen met een face-to-face gesprek aangewezen. Hierna sta ik stil bij welke kenmerken een online gesprek typeren.

Hoewel ik hier geen methodisch kader wil aanreiken, sta ik af en toe stil bij wat deze kenmerken betekenen voor de maatschappelijk werker. Voor een completer methodisch kader over online hulpverlening verwijs ik naar de 'Ch@tlas' en het 'Handboek online hulpverlening'.

<sup>5</sup> VLAEMINCK, H. e.a., *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Arteveldehogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009, p. 9 (onuitgegeven onderzoeksrapport)

<sup>6</sup> VANCOPPENOLLE, V., *Jeugdhulp en nieuwe media: wie begeleidt wie?*, Alert, jrg. 34, nr. 4, 2008, p. 26 - 34

## 1.2.2 KENMERKEN VAN ONLINE GESPREKSVOERING<sup>7 8 9</sup>

Over de kenmerken van online gespreksvoering bestaat momenteel weinig Nederlandstalige literatuur. Om een degelijke weergave te geven van deze kenmerken was ik genoodzaakt ver buiten de Belgische grenzen te stappen. Professor Azy B. (professor psychologie, universiteit van Haifa, Israël) is expert op dit gebied. In zijn verhandeling *'internet counseling'* in de *'Encyclopedia of applied psychology'* beschrijft hij enkele belangrijke kenmerken van online gespreksvoering. Daarnaast putte ik ook uit het onderzoeksrapport 'Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk' en het recent verschenen 'Handboek online hulpverlening'.

Het opvallendste kenmerk van online gespreksvoering is het **gebrek aan non-verbale communicatie** en paralinguïstische tekens zoals gebaren, intonatie, oogcontact of wenen. Dit vat men samen onder de noemer '**kanalenreductie**'. Voor de hulpverlener betekent dit dat hij zeer bewust in een gesprek moet staan. Men moet de eigen non-verbale signalen zoals medeleven of een actief luisterende houding stelselmatig verbaal weergeven. Daarnaast zal men de ontbrekende signalen van de oproeper moeten invullen. Vaardigheden die men normaal inzet zoals doorvragen of parafraseren komen in een online gesprek dan ook meer aan bod. Het risico te veel eigen interpretaties te maken en naast elkaar te spreken is immers groot. Een beantwoorder - of dit nu een hulpverlener is of een vrijwilliger - neemt dus best een zeer alerte en bevragende houding aan om zijn boodschap volledig over te brengen en de boodschap van de oproeper duidelijk te krijgen. Het 'Handboek online hulpverlening' geeft een goede weergave van wat dit voor specifieke vaardigheden betekent die een hulpverlener inzet zoals parafraseren, meelevens, bemoedigen of luisteren.

Ook de **onzichtbaarheid van beide partijen** is een opvallend kenmerk van online gespreksvoering. Deze onzichtbaarheid geeft vaak aanleiding tot het scheppen van een ideaalbeeld van de andere partij. Samen met deze onzekerheid zorgen de anonimiteit en het alleen zijn aan de computer vaak voor wat Azy B. omschrijft als het '**online disinhibition effect**'. Hiermee doelt hij op de ontremming die de oproeper ervaart. De oproeper stelt zich sneller open en laat zijn emoties vaak de vrije loop. Omdat heel wat hulpverleners gewoon zijn aan een face-to-face gesprek, waarbij een boodschap zoals zelfmoordgedachten vaak geleidelijk aan naar voor komt, kan dit confronterend zijn. Om niet in handelingsverlegenheid te vervallen staat de hulpverlener best stevig in zijn schoenen.

Bij een online gesprek is er ook sprake van meer **cliëntautonomie**. De cliënt beslist zelf waar, wanneer en hoelang hij een online gesprek voert. Hieruit vloeit ook de 'easy departure' of 'escape' voort. In tegenstelling tot een face-to-face gesprek kan een oproeper tijdens een online gesprek gemakkelijker opstappen. Soms kan dit ervoor zorgen dat een hulpverlener na het plotse vertrek van een oproeper met een wrang gevoel blijft zitten. Het gesprek is immers niet afgerond. De hulpverlener kan achterblijven met heel wat vragen of het gevoel de jongere niet geholpen te hebben. Vanuit het idee van de vrijblijvendheid (zoals binnen JAC Menen) kan men dit onder de verantwoordelijkheid van de jongere plaatsen.

---

<sup>7</sup> AZY, B., *Internet counseling*. In: C. E. Spielberger (Ed.), *Encyclopedia of applied psychology*, San Diego, Academic Press, 2004, p. 369 – 378

<sup>8</sup> VLAEMINCK, H. (e.a.), *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk*, Gent, Artevelde Hogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009, p. 12 (onuitgegeven onderzoeksrapport)

<sup>9</sup> SCHALKEN, F. e.a., *Handboek online hulpverlening*, Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2010, p. 183 - 193

Door de autonomie en anonimiteit die met dit medium gepaard gaan, hoeft de oproeper geen verantwoording af te leggen. Dit benadrukt dan ook de **flexibiliteit** van dit medium. De cliënt kan een online gesprek starten wanneer hij er nood aan heeft en waar hij wil. Er is bovendien weinig nood aan het maken of volgen van afspraken.

De **anonimiteit** die ik reeds vermeldde is een zeer belangrijk kenmerk van online gespreksvoering. Veel gesprekssoftware (zoals het chatplatform van het Netwerk JAC Online) geeft weinig tot geen gegevens van de oproeper weer. Deze anonimiteit creëert samen met de grote afstand tussen oproeper en beantwoorder een vrij veilige en vertrouwelijke omgeving. Om deze aspecten te benadrukken geven gebruikers van dergelijke software vaak aan dat de persoonsgegevens niet bijgehouden worden. Zo klinkt het in de disclaimer op de website van het Netwerk JAC Online: *“Het online-advies-gesprek van JAC.be is strikt vertrouwelijk, anoniem en gratis. De inhoud van een gesprek kan bewaard worden voor studiedoeleinden. Persoonlijke gegevens worden nooit bewaard. Je spreekt one-on-one in een speciaal chatprogramma.”*<sup>10</sup> Als hulpverlener betekent dit echter ook dat er heel wat informatie over de oproeper ontbreekt. Hierdoor moet men vaker stilstaan bij welke ontbrekende elementen de hulpvraag kunnen beïnvloeden. Hierbij denk ik aan etniciteit of leeftijd. Een meisje van 14 die onregelmatige maandstonden ervaart, is niet zo abnormaal terwijl dit voor een meisje van 23 sneller op een probleem kan wijzen.

Tot slot kijken ook het **taalgebruik** en de **snelheid** in een online gesprekken af van e-mails of face-to-face contacten. Een online gesprek verloopt niet alleen sneller maar ook informeler. Net zoals in face-to-face contacten volg je doorgaans best het tempo van de cliënt. Dit betekent dat je in chattaal vaak kortere zinnen gebruikt. Hierdoor duurt het ook langer om tot een conclusie te komen. Aansluitend vraagt een online gesprek enige aanpassing in schrijftaal. Ik vermeldde al dat de zinsbouw korter is. Daarnaast is het taalgebruik op zich vaak informeler waardoor spellingfouten soms gering en inslag zijn. Als hulpverlener kan je deze corrigeren maar hierbij verlies je de snelheid van het gesprek. Bovendien is de kans groot dat men zich mateloos gaat ergeren. Zich afstemmen op de oproeper is dus belangrijk. Als tikfouten verwarrend zijn (vb. enig i.p.v. eng) dan corrigeer je deze best of vraag je de oproeper wat hij precies bedoelt.

### **1.3 VOOR- EN NADELEN VAN ONLINE GESPREKSVOERING**<sup>11 12 13</sup>

Zonet las u welke kenmerken online gespreksvoering typeren. Vooraleer een dienst online gesprekken invoert, is het goed ook de voor- en nadelen die uit deze kenmerken voortvloeien op een rijtje te zetten.

#### **1.3.1 VOORDELEN VAN ONLINE GESPREKSVOERING**

De autonomie en anonimiteit van online gespreksvoering hebben een **drempelverlagend effect**. Hierdoor gaat de deur naar hulpverlening verder open voor cliënten die de stap naar de hulpverlening niet durven zetten. Het online gesprek is organisaties, (zoals het JAC) waar vrijblijvendheid en laagdrempeligheid basisprincipes zijn, dus op het lijf geschreven.

---

<sup>10</sup> Online Advies Jongeren Advies Centra, Disclaimer, *Internet*, 5 april 2010 (<http://chat3.jac.be/pub/whoisonline.htm>)

<sup>11</sup> BEELEN, S., Mogelijkheden en beperkingen van online hulpverlening, AWW-Flash, jrg. 2, nr. 3, 2010 (nieuwsbrief)

<sup>12</sup> AZY, B., *Internet Counseling*. In: SPIELBERGER, C.E. (Ed.), *Encyclopedia of applied psychologie*, San Diego, Academic Press, 2004, p. 369 – 378

<sup>13</sup> VLAEMINCK, H. (e.a.), *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Artevelde Hogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009, p. 12 – 13 (onuitgegeven onderzoeksrapport)

Omdat het gesprek plaatsvindt in een voor de oproeper **bekende ruimte**, voelen zij zich vaak rustiger en veiliger dan in een face-to-face gesprek. Dit werkt het 'online disinhibition effect' in de hand en zorgt vaak voor directere, meer eerlijke communicatie vanuit de jongeren en verlaagt de mogelijke weerstand. Een bijkomend voordeel is dat ook jongeren die zich niet kunnen verplaatsen (vb. fysieke handicap) toegang krijgen tot hulpverlening.

Online gesprekken geven jongeren ook de mogelijkheid om **in stilte te communiceren**. Ze schrijven neer wat ze voelen of denken en hoeven dit niet uit te spreken. Hierdoor kunnen jongeren vaak vlotter hun verhaal kwijt en kan hun hulpvraag dus ook sneller beantwoord worden. Voor een hulpverlener is dit vaak even aanpassen omdat hij alle informatie schriftelijk weer moet geven. Methodische kaders zoals het 'Handboek online hulpverlening' bieden hierbij enige handvaten.

De autonomie die de oproepende jongere geniet kan het gevoel van **emotionele controle en comfort** sterken. Hierdoor verliest de hulpverlening een stuk van het soms dwingende karakter en wordt zij nog vrijblijvender. Voor specifieke doelgroepen die soms weinig vertrouwen hebben in de hulpverlening kan dit drempelverlagend werken. Hierbij denk ik ondermeer aan maatschappelijk kwetsbare jongeren.

Schrijven kan therapeutisch werken. Zo kan de **confrontatie** met de eigen tekst aansporen tot reflectie en helpen de eigen gedachten te ordenen. Het waarnemen van de eigen tekst kan dan ook het pad naar probleemoplossing effenen. Het schrijven geeft de hulpverlener bovendien de **mogelijkheid tot zelfreflectie en correctie**. Het schrijvend karakter verkleint ook de kans dat men bepaalde, soms kleine, onderdelen van de ander zijn boodschap over het hoofd ziet. Dit kan één woordje zijn waar men in een face-to-face gesprek overheen kan luisteren.

Daarnaast neemt het gebrek van lijfelijke aanwezigheid een deel van de '**storende stiltes**' weg. Hoewel deze in een face-to-face gesprek vrij indringend kunnen zijn, lijkt het effect ervan bij online gesprekken veel minder. Dit kan echter onzekerheid tot stand brengen. Door de snelheid die een online gesprek typeert, verwacht men snelle reacties. Als deze reactie even uitblijft, kan men zich bijvoorbeeld afvragen of de oproeper er nog is, of het programma niet hapert en of de hulpvragen te emotioneel worden. Een open houding waarbij de beantwoorder deze twijfels onder woorden brengt lijkt mij belangrijk. Zo kan hij vragen 'ben je er nog?' of 'gaat het?'

Tot slot zorgt het gebrek van een gezicht vaak voor **minder vooroordelen**. Beide partijen zijn gedwongen zich te focussen op de boodschap die de ander brengt en worden minder afgeleid door materiële of fysieke randfactoren zoals huidskleur of kledij.

### **1.3.2 NADELEN VAN ONLINE GESPREKSVOERING**

Persoonlijk ben ik overtuigd van de meerwaarde van online gespreksvoering als aanvullende methodiek. Toch sta ik vanuit diezelfde overtuiging stil bij de mogelijke nadelen van online gespreksvoering. Veel van deze nadelen zijn vooral 'vervelend'. Dit wordt later duidelijk. Daarnaast vind ik het belangrijk op te merken dat geen enkele methodiek zonder nadelen is en dat men veel van deze nadelen door een professionele, weldoordachte aanpak kan wegwerken. Soms kan men ze zelfs ombuigen tot voordelen. Dit is echter sterk afhankelijk van de organisatie, de hulpverlener en de jongere.

De **onzichtbaarheid** van de gesprekspartner ligt deels aan de basis van het 'online disinhibition effect' en de anonimiteit. Dit las u eerder al. Hierbij komt echter dat deze onzichtbaarheid vaak ook aan de basis ligt van **droombeelden**. Door het ontbreken van visuele informatie vormen de oproeper en beantwoorder zich soms een ideaalbeeld van de ander. Ik hoef u niet te vertellen dat dit schadelijk kan zijn voor de hulpverlening. Zo kan een hulpverlener die zijn gesprekstaal niet aanpast aan die van een maatschappelijk kwetsbare jongere gezien worden als 'weer één van die stijve bureau gasten'. Een goede afstemming op elkaar en een voldoende bevragende houding lijken mij noodzakelijk om dit nadeel af te wenden.

Door de grote fysieke afstand tussen beide partijen heeft de hulpverlener **geen zicht op de context** van de jongere. Waar hij zich bevindt (internetcafé, thuis, school, ...), wie aanwezig is in de ruimte of wat de jongere naast het chatten doet zijn bijvoorbeeld ongeweten. Ook over de cliëntcontext weet de hulpverlener zeer weinig. Zo ontbreken soms belangrijke gegevens als leeftijd, geslacht, woonplaats of etniciteit. Als deze gegevens noodzakelijk zijn om de hulpvraag te beantwoorden, moet de hulpverlener hier expliciet naar vragen. Wanneer de hulpverlener echter niet stilstaat bij de mogelijks andere etniciteit of geaardheid van de cliënt kan dit de geboden hulp teniet doen of leiden tot vervelende situaties. Binnen online gesprekken is een bevragende houding dus zeer belangrijk. Een verschil met de bevragende houding binnen face-to-face gesprekken is de manier waarop men deze uit. Door het gebrek aan non-verbale communicatie moet men signalen zoals een vragende blik systematisch vervangen door het gebruik van verbale boodschappen zoals een vraagteken of luisterkreet (vb. 'mhm' of 'oei').

Bij online gesprekken is men afhankelijk van **technische aspecten**. Zo kunnen hard- of softwareproblemen het gesprek verstoren of verbreken. Om deze problemen op te lossen moet men zich veelal tot experts wenden. Hierdoor kan de hulpverlening verloren gaan. Aansluitend moeten zowel oproeper als hulpverlener beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om met de computer, het programma en internet om te gaan. Hoewel heel wat jongeren hier geen problemen mee ervaren kan het voor hulpverleners een drempel zijn en soms enige bijscholing vragen. Tot slot moeten zij beide over de nodige apparaten beschikken. Dit kan **discriminerend** werken waardoor de laagdrempeligheid kan verdwijnen. Zo denk ik aan jongeren uit een kansarm gezin die zich geen computer kunnen veroorloven. Daarnaast zijn ook bepaalde groepen zoals blinden en mentaal gehandicapten vaak bij voorbaat uitgesloten.

Het sterk verbale aspect van een online gesprek brengt ook nadelen met zich mee. Zo is een **boodschap begrijpen** vaak moeilijker door het gebrek aan non-verbale communicatie. Men is genoodzaakt veel verdiepende of verbredende vragen te stellen. Dit maakt de valkuil tot interpreteren des te groter. Om dit nadeel weg te werken is een bevragende houding samen met de nodige vaardigheden om online vragen te stellen vereist. Hierover leest u in het 'Handboek online hulpverlening' meer concrete tips.

Potentiële oproepers worden dikwijls geconfronteerd met **wachttijden** of een gesloten digitale gespreksruimte. Hoewel deze aspecten ook bij reguliere hulpverlening voorkomen, verwachten veel jongeren van online hulpverlening een betere toegankelijkheid. Dit komt waarschijnlijk omdat het internet op zich een vluchtig en altijd toegankelijk medium is.

Tot slot kan ik de **duur** van een online **gesprek** vermelden als mogelijk nadeel. Online gesprekken duren doorgaans langer dan een telefonisch of face-to-face contact. Dit hangt uiteraard sterk af van de hulpverlener, de jongere en de hulpvraag. Volgens mij kan dit ook een voordeel zijn omdat je hier mogelijks meer tijd investeert in wat de jongere brengt.

## 2 ONLINE HULPVERLENING IN VLAANDEREN

Sinds jaar en dag werkt men hard om de verkokering en versnippering in de welzijnssector weg te werken. Dit niet alleen om budgettaire redenen maar vooral om de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg te garanderen. Hoewel dit vaak een discussiepunt is, lezen wij in de 'Visienota welzijn, volksgezondheid en gezin 2009 – 2012': "Om dat beleid te versterken willen we onze krachten bundelen, tussen de beleidsdomeinen en over de beleidsdomeinen heen. [...] We kiezen daarbij resoluut voor samenwerking op het terrein."<sup>14</sup> (Vandeurzen, J. 2010)

Samenwerken in één werkveld is dus de boodschap. Omdat ik overtuigd ben van het nut van samenwerken en samen denken, wil ik de mogelijke partners niet buiten schot laten. In dit voorbereidend gedeelte leest u meer over de Vlaamse diensten die online gesprekken voeren of ondersteunen. Dit biedt u niet alleen een overzicht maar stelt mij vooral in staat om na te gaan welke hulpverleners of diensten een meerwaarde kunnen bieden bij deze bachelorproef. Omdat de JAC werking niet bij iedereen gekend is en deze werking een grote invloed heeft op de voorstellen die ik in deel 3 formuleer, besteed ik in deze werkveldverkenning extra aandacht aan de JAC werking.

Tot slot wil ik aangeven dat ik zeker de pretentie niet heb een volledig overzicht te scheppen. Ik beperk mij hier tot de voornaamste diensten.

### 2.1 WIE HET ONLINE SCHOENTJE PAST TREKT HET AAN

Zoals u weet bestaat het eerstelijnswelzijnswerk uit heel wat diverse diensten en organisaties. Veel van deze diensten zochten in het laatste decennium naar de manier om het online medium op de meest van hun organisatie of dienst te schoeien. Sommige organisaties lijken het online schoentje zeer goed te passen. De elf organisaties of diensten die ik hierna schets hebben allen ervaring in online aanwezigheid en online gespreksvoering. De conclusies die uit dit overzicht voortvloeien zijn een basis om enkele diensten te selecteren waarmee ik in gesprek zal gaan.

#### 2.1.1 DE JONGEREN ADVIES CENTRA (JAC)<sup>15</sup>



Figuur 1: Logo JAC

Vlaanderen telt vandaag een twintigtal JAC's die elk opgenomen zijn in een autonoom Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (hierna CAW). Binnen deze centra verzorgen de JAC's een laagdrempelig onthaal voor jongeren tussen twaalf en vijftientig jaar. Jongeren kunnen er terecht met al hun vragen naar informatie, advies, ondersteuning of bemiddeling. Op alle vragen trachten de JAC medewerkers een gepast antwoord te geven.

Is het probleem echter te complex of is gespecialiseerde begeleiding vereist dan verwijzen zij door naar een interne of externe dienst. Hierbij ondersteunen zij de jongere zoveel als nodig en mogelijk is. Zo hebben de JAC's als eerstelijns jongerenonthaal ook een belangrijke brugfunctie.

<sup>14</sup> VANDEURZEN, J., *Iedereen wij: Visienota welzijn, volksgezondheid en gezin 2009 – 2012*, januari 2010 (visienota) In: *Weliswaar*, jrg. 16, nr. 92, 2010

<sup>15</sup> SERRIEN, L. en STAS, K., *De jongeren advies centra (JAC's)*, Gids SKW, Mechelen, Kluwer, 2000

Voor (semi)professionele jeugdwerkers bieden zij vaak vorming aan, al is dit aanbod verschillend van JAC tot JAC. Tot slot hebben de JAC's, gezien hun unieke positie, een aanzienlijke signaalfunctie naar beleidsactoren toe.

Binnen deze werking hanteert men een aantal kenmerkende basisprincipes. Welke methodiek men ook gebruik, één of meerdere van deze principes komen er steeds in voor. De basisprincipes zijn: een open deur met lage drempel, emancipatorische hulpverlening en gratis & anonieme hulpverlening. Hierna licht ik deze werkingsprincipes kort toe.

### 2.1.1.1 BASISPRINCIPES<sup>16</sup>

Het principe '**open deur met lage drempel**' houdt in dat de bereikbaarheid en openingsuren heel ruim zijn. Iedereen kan er met gelijk welke vraag en gelijk wanneer hij wenst terecht. Afspraken maken is niet nodig, maar kan wel en wachtlijsten komen niet aan bod. Ook de aangepaste infrastructuur kan men onder dit principe rekenen. Deze kent vaak een open inrichting met huiselijk ingerichte spreekhoek. Het jongerenvriendelijk karakter van deze ruimte ademt geen problemen uit maar creëert een losse, aangename sfeer. Ook het werken met voor jongeren toegankelijke methodieken is drempelverlagend. De mogelijkheid om JAC Meneen een SMS of e-mail te sturen zijn hier voorbeelden van.

'**Emancipatorische hulpverlening**' betekent dat men de jongere die de hulpvraag stelt als opdrachtgever ziet. De jongere houdt de controle over de hulpverlening hierbij zoveel mogelijk zelf in de hand. Hij bepaalt zelf welke instanties of derden betrokken worden bij zijn hulpvraag. Dit betekent dat de JAC medewerkers de jongere niet alleen inzicht in zichzelf maar ook in de positie en context van zijn omgevingsfiguren wil geven. Daarnaast verbinden zij zich ertoe de jongere steeds van juiste en zo volledig mogelijke informatie te voorzien, zonder hierin selectief te zijn. Vanuit deze (objectieve) informatie trachten zij de jongere aan te sporen zelf een keuze te maken. Het geheel van de hulpverlening blijft echter vrijblijvend en de jongere blijft opdrachtgever en dus verantwoordelijk voor zijn problemen of vragen. Dit principe sluit echter niet uit dat een JAC medewerker optreedt als belangenbehartiger voor de jongere of contact opneemt met derden als de integriteit van de jongere in gevaar is.

Het principe van '**gratis en anonieme hulpverlening**' spreekt voor zich. Door de hulpverlening gratis te houden, ondersteunt men het aspect van een lage drempel. Bovendien zijn vele jongeren financieel afhankelijk van hun ouders. Daarnaast is het steeds mogelijk om anoniem te blijven. Dit geldt niet alleen voor lijfelijke hulpverlening maar ook voor digitale hulpverlening zoals e-mail of online gesprekken. Deze aspecten houden de werking van het JAC open, democratisch en vooral veilig voor jongeren die moeilijk met hun vraag naar buiten kunnen of durven komen.

---

<sup>16</sup> SERRIEN, L. en STAS, K., De jongeren advies centra (JAC's), *Gids SKW*, Mechelen, Kluwer, 2000

## 2.1.1.2 FOCUS OP JAC MENEN

### 2.1.1.2.1 WERKING

JAC Menen beschikt binnen hun gedifferentieerd aanbod ondermeer over een **onthaalruimte** waar het **fysiek onthaal** plaatsvindt. Binnen diezelfde huiselijk ingerichte ruimte vindt men ook een ruim aanbod aan brochures en artikels terug. Hiermee speelt het JAC in op de eerder informatieve vragen. Naast het informeren en adviseren zoeken sommige jongeren ook ondersteuning of bemiddeling. Omdat dit soms gevoelig ligt, beschikt JAC Menen over een aparte gespreksruimte. Deze zaken treft men in heel wat JAC's aan. Aanvullend beschikt JAC Menen over openbare computers en een digitaal onthaalplatform. Tijdens de openingsuren staan deze openbare computers ter beschikking van de jongeren. Buiten de openingsuren kunnen jongeren JAC Menen bereiken via: het online gespreksplatform van het Netwerk JAC Online, e-mail, de website, het Facebookprofiel voor de (oud-)jeugdadviseurs, het Netlogprofiel van Jakkedoe en de JAC-gsm.

JAC Menen organiseert, net als heel wat andere JAC's, de **opleiding Jeugdadviseurs**. Deze opleiding staat open voor alle jongeren tussen vijftien en negentien jaar en geeft hen tips en informatie om hun vrienden beter te helpen en indien nodig naar professionele hulpverlening toe te leiden. Binnen de opleiding is er ook heel wat aandacht voor thema's die jongeren aanspreken. Dit concept past zeker en vast onder peersupport.

Aansluitend houdt JAC Menen samen met de Jeugddienst van Menen het **jongerenontmoetingshuis Jakkedoe** open. Deze werking geeft (veelal maatschappelijk kwetsbare) jongeren de kans om hun woensdagnamiddag in te vullen. Er is ruimte voor ontmoeting, rust, biljart en voetbal en er staan enkele openbare computers. Dit alles is, uitgezonderd consumpties, volledig gratis. Naast het reguliere aanbod organiseren zij soms activiteiten. Deze hebben een emanciperend karakter omdat de jongeren zelf activiteiten kunnen aanbrengen en organiseren. De kostprijs van activiteiten en consumpties is steeds zo democratisch mogelijk. De aanwezigheid van JAC medewerkers leidt ook tot gezichtsherkenning en geeft de jongeren een klankbord om hun problemen en frustraties te ventileren zonder dat zij de stap naar een dienst moeten zetten.

Net zoals in Jakkedoe doet men ook in de wijk 'Ten Bulcke' aan **mobiel onthaal**. Dit project staat nog in zijn kinderschoenen. Het concept van vindplaatsgericht werken brengt de JAC medewerker ertoe frequent naar de wijk te gaan en contact te leggen met de inwoners.

### 2.1.1.2.2 TOEGANGSPOORTEN TOT HET JAC

Zoals ik omschreef is JAC Menen op heel wat manieren in Menen aanwezig. De jongeren kunnen het JAC dan ook op veel manieren bereiken. Zo kunnen zij **langskomen**, **telefoneren** of een **SMS** sturen. Om extra toegangswegen te bieden, stapte JAC Menen enkele jaren terug mee in de **Jakkedoe** werking. Naast deze vorm van **mobiel onthaal** gaat een JAC medewerker regelmatig langs in de wijk Ter Bulcke en is zij sporadisch aanwezig in de lokale jeugthuizen. Dat jongeren heel wat tijd op het internet doorbrengen is ook JAC Menen niet ontgaan. Om meer jongeren te bereiken en de drempel naar het JAC verder te verlagen is het JAC sinds enkele jaren ook digitaal bereikbaar. Jongeren kunnen een **e-mail** sturen en sinds 2008 ook **chatten** met een JAC medewerker. JAC Menen beschikt ook over een eigen **webstek**, een **facebookgroep** voor de jeugdadviseurs en een **Netlogprofiel** voor Jakkedoe.

Sinds enkele jaren werkt JAC Menen samen met de Jeugddienst aan de website 'www.tismenens.be'. Een aantal gemotiveerde jongeren onderhouden dit platform voor jong Menen. Men vindt er ondermeer informatie over het JAC, de jeugddienst en belangrijke jongerenorganisaties uit Menen zoals jeugdbewegingen en jeugdhuizen. Op deze site kunnen jongeren ook contactgegevens van JAC Menen terugvinden.

### 2.1.1.3 HET NETWERK JAC ONLINE<sup>17 18</sup>

Momenteel bundelen achttien JAC's uit zestien CAW's hun krachten in het Netwerk JAC Online. Toen dit netwerk in 2006 officieel van start ging namen hier vier JAC's aan deel: JAC Gent, JAC Zuiderkempem, JAC Plus en JAC Limburg. Sinds 2004 is ook JAC Menen actief betrokken in dit netwerk. Tot 2005 namen zij deel aan de werkgroep nieuwe media waarna zij, na een onderbreking, in 2008 mee in het gezamenlijke chatplatform stapten.

De eerste en voornaamste opdracht van dit netwerk is het gezamenlijk aanbieden van een online permanentie. Dit gebeurt via een gedeeld chatplatform waarop elk deelnemend JAC zijn permanentietijden heeft. Voor JAC Menen betekent dit dat zij elke maandag van 18u tot 19u online zijn. Via een knop (figuur 2) komen jongeren rechtstreeks op het platform. Deze knop tref je op tal van websites zoals de websites van de participerende JAC's of de website [www.jongereninformatie.be](http://www.jongereninformatie.be) aan. Daar krijgen zij eerst een overzicht van de permanentietijden van de verschillende JAC's. Hierna geven zij hun nickname op en kiezen zij met welk JAC zij in gesprek willen gaan. Als het gekozen JAC niet online is, kunnen zij een e-mailbericht versturen naar dat JAC of kiezen voor een ander JAC. Samen zorgen de aangesloten JAC's voor een permanentie van bijna 40 uur.



Figuur 2: Toegangsknop platform Netwerk JAC Online

JAC Menen legt de klemtoon hierbij bewust op het aanbieden van onthaal en kortdurende hulp. Net als in hun fysieke onthaal gaan zij geen langdurige begeleidingen aan. Men grijpt deze gesprekken aan om de hulpvraag van de jongere zo goed mogelijk te beantwoorden. Soms betekent dit dat men de jongere moet doorverwijzen naar een andere dienst. JAC Menen ziet online hulpverlening als meer dan louter onthaal. Het is een vorm van 'mobiel onthaal' waarbij men zich in de leefwereld van de jongeren begeeft. Zo bereikt men vaak jongeren die anders moeilijk bereikbaar zijn (vb. verlegen jongeren, jongeren die op grote afstand wonen of jongeren met een fysieke handicap).

Anonimiteit staat bij dit initiatief centraal. Dit betekent dat de jongere geen persoonsinformatie moet geven en dat de hulpverlener enkel zicht heeft op de nickname van de jongere. Enkel als informatie die noodzakelijk is om de hulpvraag goed te beantwoorden ontbreekt, vraagt men meer informatie. Het geven van deze informatie is en blijft echter de keuze van de jongere. Daarnaast gaat elke jongere steeds in een één-op-één gesprek met de hulpverlener. Dit betekent dat de hulpverlener nooit met meer dan één jongere tegelijk spreekt en dat er normaal geen derden bij het gesprek aanwezig zijn.

<sup>17</sup> BEELEN, S., Project ondersteuning van online hulpverlening. Internet, 27 februari 2009 (<http://incluso.ning.com/profiles/blogs/project-ondersteuning-van>)

<sup>18</sup> VLEUGELS, W., BEELEN, S. en VAN DEN MEERSCHAUTE, K., *Gemeenschappelijk CAW-aanbod JAC-Online*, Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2009 (niet-gepubliceerde omzendbrief)

## 2.1.2 KINDER- EN JONGEREN TELEFOON<sup>19</sup>



Figuur 3: Logo  
Kinder- en Jongeren  
telefoon

Sinds 1981 zet de Kinder- en Jongerentelefoon (hierna KJT) zich in om vragen van kinderen en jongeren te beantwoorden. Hierbij vertrekken zij vanuit de visie dat kinderen en jongeren, als zij goed te woord worden gestaan, zelf in staat zijn hun vragen of problemen te formuleren en via informatie zelf de nodige stappen te zetten. Op hun website formuleren zij hun missie: *“we willen mondige kinderen die opkomen voor hun rechten en een maatschappij die dit toelaat”*<sup>20</sup>.

Om aan deze missie te werken formuleren zij twee doelstellingen:

- Luisteren naar kinderen en jongeren d.m.v. een hulp/informatielijn voor alle kinderen en jongeren.
- Kinderen en jongeren een stem geven door aan de maatschappij te signaleren wat bij hen leeft.

De werking van de KJT baseert zich zowel op beroepskrachten als op vrijwilligers. Dit is een groot verschil met bijvoorbeeld het Netwerk Jac Online van de JAC's. De KJT bestaat uit zeven afdelingen waarvan zes afdelingen zich focussen op telefoonpermanentie. Één afdeling houdt zich hoofdzakelijk bezig met het beantwoorden van e-mails en brieven. Alle afdelingen zorgen voor een permanentie op hun online gespreksplatform.

Zoals bij het gespreksplatform van het Netwerk JAC Online staan anonimiteit en cliëntgerichtheid centraal. Daarom spreekt men bij de KJT slechts met één jongere tegelijk.

Om (semi)professionele jeugdwerkers te informeren beschikken zij over verschillende folders en boeken en hebben een informatieve website.

## 2.1.3 TELE-ONTHAAL



Figuur 4: Logo  
Tele-Onthaal

Tele-Onthaal biedt iedereen ondersteuning en een luisterend oor. Net zoals de KJT werken zij met professionele krachten die een team van vrijwilligers aansturen. Op hun website lezen wij hun werkingsprincipes: *“anonimiteit, discretie en respect voor de hulpvrager”*<sup>21</sup>.

Tele-Onthaal vervult drie belangrijke functies. In eerste instantie werken zij preventief door destructieve escalatie in crisissituaties te voorkomen. Concreet doen zij dit via een onmiddellijk beschikbare, continue telefoonpermanentie. Naast preventie zijn zij ook bezig met hulp- en dienstverlening. Deze bieden zij aan onder de vorm van: informeren over voorzieningen, voeren van constructieve dialoog en verwijzen naar andere organisaties. Dit brengt mij tot hun laatste taak: signaleren. Net zoals veel organisaties doen zij aan registratie. Via deze registratie signaleren zij problemen in de maatschappij of in hun werkingsgebied.<sup>22</sup>

<sup>19</sup> KINDER- EN JONGERENTELEFOON, Wie zijn we?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.kjt.org/volwassenen/info>)

<sup>20</sup> KINDER- EN JONGERENTELEFOON, Wie zijn we?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.kjt.org/volwassenen/info>)

<sup>21</sup> TELE-ONTHAAL, Opdrachtsverklaring. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.tele-onthaal.be/index.php?navid=377>)

<sup>22</sup> TELE-ONTHAAL, Doelstellingen. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.tele-onthaal.be/index.php?navid=378>)

Tele-Onthaal is bekendst om zijn telefonische bereikbaarheid op het nummer 106. Toch bieden zij sinds 2003 ook online gesprekken aan. De vrijwilligers van Tele-Onthaal bemannen dit online gespreksplatform dagelijks een aantal uren. Ook hier gelden de regels van discretie en één-op-één contact. Een vrijwilliger praat dus nooit met meerdere oproepers tegelijkertijd.

#### 2.1.4 DE ZELFMOORDLIJN



Figuur 5 Logo Zelfmoordlijn

De zelfmoordlijn is beschikbaar voor iedereen die met zelfdoding in aanraking komt. Ook hier is men zowel telefonisch als online bereikbaar. Zij werken net als de KJT en Tele-Onthaal met een team ondersteunde en opgeleide vrijwilligers. Deze informeren en ondersteunen oproepers en trachten samen een antwoord te formuleren op de hulpvraag. Toch is hun belangrijkste opdracht het bieden van een luisterend oor.

Naast het telefonische aspect zijn zij, behalve op woensdag en zaterdag, iedere avond van zeven tot half tien online bereikbaar. Ook hier gebeurt alles volledig anoniem en is er sprake van één-op-één contact. Om zoveel mogelijk oproepers aan het woord te laten, probeert men de gesprekken te beperken tot één uur.<sup>23</sup>

#### 2.1.5 SLACHTOFFERCHAT CAW ZUID OOST VLAANDEREN<sup>24</sup>



Figuur 6: Logo slachtofferchat

Zoals de naam doet vermoeden richt de slachtofferchat zich tot alle slachtoffers van geweld die via internet ondersteuning zoeken. Naast een informatieve website beschikken zij over een eigen online gespreksplatform. Deze chat is op onregelmatige maar op voorhand aangekondigde uren bereikbaar.

Dit initiatief werd opgestart vanuit de ondervinding dat slachtoffers van geweld vaak schaamte en angst vertonen om hulp te zoeken. Bij de online gespreksvoering leggen ook zij de klemtoon op anonimiteit en veiligheid. Tot 2010 verzorgden zij één platform voor online gespreksvoering. Sinds 2010 bieden zij zowel een platform voor kinderen/jongeren als voor volwassenen aan.

#### 2.1.6 DE HOLEBIFOON<sup>25</sup>



Figuur 7: Logo Holebifoon

Met alle vragen over holebi's ben je bij de Holebifoon aan het juiste adres. Net als de KJT, Tele-Onthaal en de zelfmoordlijn groeide dit initiatief uit een telefonische bereikbaarheid en werken zij met ondersteunde en opgeleide vrijwilligers die de telefoonlijn en het online gespreksplatform bemannen. Dit platform is enkel open op woensdagavond tussen half zeven en half tien. Anonimiteit is opnieuw een kernbegrip.

<sup>23</sup> ZELFMOORDLIJN, Wanneer en hoe?. *Internet*, 27 maart 2010 ([http://www.preventiezelfdoding.be/content\\_zml.php?zml=chat](http://www.preventiezelfdoding.be/content_zml.php?zml=chat))

<sup>24</sup> CAW ZUIDOOSTVLAANDEREN, Slachtofferchat. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.cawzuidoostvlaanderen.be/slachtofferchat.html>)

<sup>25</sup> HOLEBIFOON, FAQ. *Internet*, 27 maart 2010 ([www.holebifoon.be](http://www.holebifoon.be))

## 2.1.7 KINDERRECHTSWINKEL



Figuur 8: Logo  
Kinderrechtswinkel

De kinderrechtswinkel werkt aan de realisatie van kinderrechten in België. Zij werkt al 20 jaar aan de doelstelling om de rechtspositie van minderjarigen te verbeteren. Hiertoe bieden zij dienstverlening aan in functie van de kinderrechten en richten zij zich zowel tot volwassenen als tot kinderen en jongeren.<sup>26</sup>

Om hun doelstelling te realiseren kunnen kinderen en volwassenen op woensdagnamiddag in de kinderrechtswinkel te Gent terecht. Daarnaast organiseren zij ook vormingen en brengen publicaties uit zoals de 't zitemzo' reeks.

Naast de lijfelijke en telefonische bereikbaarheid beweegt de Kinderrechtswinkel zich ook op het net. Zo zijn zij iedere dag via e-mail bereikbaar en beschikken ze over een zeer uitgebreide website. Een online gespreksplatform mocht hier uiteraard niet aan ontbreken.<sup>27</sup>

## 2.1.8 IKAROS (DAIDALOS VZW)<sup>28</sup>

Bij Ikaros kunnen gezinnen in een crisissituatie en met een ernstige schoolproblematiek of POS (problematische opvoedingssituatie) uit de regio Houthalen – Helchteren terecht voor intensieve en kortdurende begeleiding. Hierbij richt Ikaros zich op het behouden van een zo laag mogelijke drempel. Bij de hulpverlening op korte termijn leren zij de gezinnen concrete vaardigheden en technieken aan zodat zij op een andere manier met de problemen om kunnen.

Vanuit de laagdrempeligheid speelde Ikaros in op het nieuwe medium van online gespreksvoering. Ikaros richtte zich hiermee voornamelijk tot jongeren. Dit is overigens de enige organisatie die MSN messenger gebruikte in plaats van professionele software. Door het e-mailadres van Ikaros toe te voegen aan de lijst met Messenger contactpersonen kon men met hen in online gesprek gaan. Hoewel dit initiatief de moeite waard was, merkte men een overlapping op met het aanbod van de CAW. Daarom biedt men al geruime tijd geen online gesprekken meer aan.

## 2.1.9 TELEBLOK<sup>29</sup>



Figuur 9: Logo  
Teleblok

Vanuit de CM richtte men Teleblok op om jongeren tijdens hun schoolcarrière te ondersteunen. De klemtoon ligt hierbij vooral op studeren en examens. Lange tijd waren zij enkel telefonisch bereikbaar. Jongeren kunnen ook online met een vrijwilliger in gesprek gaan. Sinds 2010 kan dit naast de examenperiode mei-juni ook in januari.

Ook Teleblok werkt met opgeleide vrijwilligers en maakt net als de meeste organisaties gebruik van gespecialiseerde software.

<sup>26</sup> KINDERRECHTSWINKEL VZW, Wie zijn we?. *Internet*, 27 maart 2010  
(<http://www.kinderrechtswinkel.be/index.php?ID=38124>)

<sup>27</sup> KINDERRECHTSWINKEL VZW, Wat doen we?. *Internet*, 27 maart 2010  
(<http://www.kinderrechtswinkel.be/index.php?ID=38137>)

<sup>28</sup> VZW DAIDALOS, situering. *Internet*, 27 maart 2010  
(<http://www.daidalosvzw.be/index.php?menu=ikaros&page=dynamicpage&id=18>)

<sup>29</sup> TELEBLOK, wat?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.teleblok.be/wat.htm>)

### 2.1.10 ALCOHOL HULP<sup>30</sup>



Figuur 10: Logo Alcohol Hulp

Alcohol hulp is een samenwerkingsinitiatief tussen het Centrum voor Alcohol- en andere Drugproblemen (CAD) Limburg en Drughulp Kempen waarbij zij online informatie, zelfhulp en begeleiding aanbieden.

Zij richten zich tot personen met alcoholproblemen of die met alcoholproblemen in aanraking komen. De hulpverlening gebeurt volstrekt anoniem. Voor online gesprekken maakt men, net zoals de meeste organisaties, gebruik van speciale software.

### 2.1.11 STUVO HOWEST<sup>31</sup>



Figuur 11: Logo Stuvo Howest

Stuvo Howest is de studentenondersteunende dienst verbonden aan de Hogeschool West Vlaanderen. Zij begeleiden en ondersteunen studenten op allerlei vlak. Zo verhuren zij laptops, helpen zij bij het verkrijgen van studiefinanciering of het ondersteunen van culturele activiteiten.

Zij krijgen heel wat vragen van studenten en daarom zijn zij niet alleen fysiek bereikbaar maar ook via telefoon, e-mail en chat. Hiervoor gebruikt Stuvo Howest speciale software en garanderen zij het één-op-één karakter van het gesprek. Zij zijn op maandag en woensdag van 18u tot 20u online aanspreekbaar.

## 2.2 ONDERSTEUNENDE ORGANISATIES

### 2.2.1 ONLINE HULP UITWISSELINGSPLATFORM (OHUP)<sup>32</sup>

OHUP is een samenwerking tussen verschillende diensten en organisaties die online gesprekken aanbieden. In 2007 bestond dit netwerk uit: het Netwerk JAC Online, de Halebifoon, de kinderrechtswinkel, het project Ikaros (van vzw Daidalos), de kinder- en jongerentelefoon, slachtofferchat (CAW zuid Oost Vlaanderen), Tele-Onthaal en de zelfmoordlijn (centrum ter preventie van zelfdoding). In 2005 ging dit initiatief van start vanuit enkele gedeelde motieven:

- Het aantal telefonische contacten daalde.
- De wil om beter aan te sluiten op de, nieuwe, leefwereld van mogelijke cliënten.
- Men wilde nieuwe doelgroepen (zoals personen met een auditieve beperking) bereiken.

Het OHUP heeft als voornaamste doelstellingen ervaring & kennis uit te wisselen tussen de partners en een rol te spelen in methodieontwikkeling rond online hulpverlening. Uiteraard hebben zij ook een belangrijke signalerende functie.

<sup>30</sup> PROJECT ALCOHOLHULP, over alcoholhulp. *Internet*, 27 maart 2010 (<https://www.alcoholhulp.be/over-alcoholhulp.html>)

<sup>31</sup> VZW STUVO HOWEST, chat. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.sovowes.be/chat>)

<sup>32</sup> VLAEMINCK, H. (e.a.), *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijnszorg*, Gent, Artevelde Hogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009, p.10 (onuitgegeven onderzoeksrapport)

## 2.2.2 STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJSWERK VZW<sup>33</sup>



Figuur 12: Logo Steunpunt AWW

Het steunpunt Algemeen Welzijnswerk richt zich tot alle CAW's en het straathoekwerk. Voor de medewerkers en verantwoordelijken van deze sectoren werkt het Steunpunt als **ondersteuningscentrum**. Rond thema's en methodieken voor het ganse welzijnswerk neemt het de rol van **expertisecentrum** op zich.

Als **kenniscentrum** verzamelen en ontsluiten zij kennis over de sector, doelgroepen en problematieken voor de overheid, sector en relevante derden. Hierbij werken zij zowel met dossiers, registratiecijfers als eigen onderzoek. Naast deze twee werkingsopdrachten werkt men binnen het Steunpunt ook aan de (rechts)positie van de doelgroepen waarmee men in de sector werkt. Via beleidsbeïnvloedende initiatieven doet men aan **signalering** t.o.v. de overheid en sensibilisering.

Daarnaast werken zij mee aan de **kwaliteitszorg** van de hulpverlening door ondersteunende initiatieven in te richten. Het oogpunt hierbij is deskundigheidsbevordering en kwaliteitszorg. Hiervoor werken zij samen met andere expertisebronnen zoals hogescholen. Aansluitend zetten zij zich in voor de uitbouw, profilering en positionering van de CAW's en de sector straathoekwerk. Zij adviseren hierbij het beleid en nemen zo een intermediaire rol op zich.

Buiten hun decretale opdracht zetten zij zich in om de belangen van de werkgevers binnen werkgeversfederaties te verdedigen.

Sinds 2009 neemt het steunpunt ook het concrete beheer van het Netwerk JAC Online op zich. Hierover leest u later meer.

## 2.2.3 NETWERK JAC ONLINE<sup>34</sup>

In 2.1.1.3 ging ik al in op het Netwerk JAC Online. U kon er lezen dat deze koepelorganisatie de CAW's (en dus JAC's) die online gesprekken aanbieden verenigt en 1 online gespreksplatform aanbiedt. Elk ingeschreven JAC neemt hierbij enkele uren permanentie op zich. Dit resulteert in een totale wekelijkse permanentie van bijna 40 uur.

Tot 2009 kende dit netwerk geen vaste structuur en steunde het op enkele gemotiveerde JAC medewerkers. Toen deze JAC medewerkers hier niet langer de tijd en middelen voor hadden, hervormde men het netwerk. Nu beheert de Federatie Autonome CAW het netwerk. Zij gaven het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk de opdracht deze beheersopdracht concreet uit te werken. Om hun doelstellingen te verwezenlijken richtten zij tijdens het CAW overleg (juni 2009) enkele nieuwe organen in.

### 2.2.3.1 DOELSTELLINGEN EN STRUCTUUR

Het **beheerscomité** (binnen de Federatie Autonome CAW) neemt alle beslissingen en maakt afspraken rond het functioneren, de randvoorwaarden, de promotie en de ondersteuning van het netwerk.

<sup>33</sup> STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJSWERK, over ons. *internet*, 28 maart 2010  
([http://www.steunpunt.be/xcms/lang\\_\\_nl-BE/mid\\_\\_13674/ModelD\\_\\_0/EhPageID\\_\\_354/4886/default.aspx](http://www.steunpunt.be/xcms/lang__nl-BE/mid__13674/ModelD__0/EhPageID__354/4886/default.aspx))

<sup>34</sup> BEELEN, S., Project ondersteuning van online hulpverlening. *Internet*, 27 februari 2009  
(<http://incluso.ning.com/profiles/blogs/project-ondersteuning-van>)

De **werkgroep JAC Online** treed op als leergroep waar vertegenwoordigers van de deelnemende JAC's werken aan methodieontwikkeling en ervaringsuitwisseling. Elke 8 weken zit men samen rond één bepaald thema. Zo had men intervisies rond omgaan met zelfmoord, veellijners en weerstand in online gesprekken. Voor casusbesprekingen richt men zich tot **regionale intervisiegroepen** waarin alle deelnemende JAC medewerkers uit een bepaalde regio kunnen participeren.

Voor het organiseren van basisvormingen richt men een **vormingsnetwerk** in. Dit netwerk, bestaande uit JAC medewerkers voorziet training voor nieuwe JAC medewerkers. Uiteraard zijn ook JAC medewerkers die hun kennis willen opfrissen welkom. Men wil per regio minimum 1 trainer voorzien.

Binnen het Netwerk JAC Online is men ook bezig met het verzamelen en uitwerken van **ondersteuningsmateriaal**. Hierbij denk ik bijvoorbeeld aan het charter rond omgaan met een jongeren met zelfmoordplannen. Hoewel procedures vaak ontoereikend zijn, vormen zij in veel gevallen goede handvaten voor de hulpverleners.

Tot slot doet men aan **visieontwikkeling**. Hierbij tracht men de visies van de verschillende deelnemende JAC's gelijk te stemmen. Voorbeelden hierbij zijn deontologie of omgaan met veellijners. Dit betekent dat zij ook actief bezig zijn met de ontwikkeling van kwaliteitscriteria.

## 3 VERREKIJKER: EEN BLIK NAAR HET BUITENLAND

Onze wereld lijkt meer dan ooit kleiner te worden. Alles is op de een of andere manier met elkaar verbonden. Het is dan ook niet verwonderlijk dat ik via de literatuur van Azy Barak terecht kwam bij het SAHAR project. Dit gaf mij de gelegenheid over de landsgrenzen heen te kijken naar 'good practice' uit het buitenland. Dit project toont volgens mij aan dat verschillende online communicatievormen hand in hand kunnen gaan en vormt een bron van inspiratie om in deel 3 enkele voorstellen te formuleren.

### 3.1 **SAHAR: EMOTIONELE STEUN EN ZELFMOORDPREVENTIE ONLINE**<sup>35</sup>

Hoewel Israël de voorbije maanden vaak in een negatief daglicht kwam te staan; herbergt het land (voor Israëli) ook prachtige projecten. Één van deze projecten heet 'SAHAR'. Dit Hebreeuwse woord betekent 'sikkelvormige maan' wat verwijst naar het idee dat duisternis van tijdelijke aard is en het licht uiteindelijk de overhand neemt. SAHAR werd in 2001 officieel gelanceerd en werkt hoofdzakelijk rond zelfmoordpreventie en ondersteuning.

#### 3.1.1 **DOELSTELLING**

SAHAR ontstond vanuit de bevinding dat heel wat mensen sneller persoonlijke informatie en problemen delen via internet. Hieruit groeide het idee een anonieme en vertrouwelijke internetomgeving te creëren voor mensen in een crisissituatie. De anonieme en opgeleide vrijwilligers bieden hen een luisterend oor, warmte en psychosociale ondersteuning. Hierbij wil men paniek en verwarring voorkomen en anderzijds vermijden surfers aan te sporen tot zelfmoord. Geen gemakkelijke opdracht dus. Om dit project levend te houden heeft SAHAR zo'n honderdduizend dollar per jaar nodig.

#### 3.1.2 **OPBOUW**

Vooraf de allround aanpak van SAHAR is opvallend. Via SAHAR is het mogelijk zowel direct, uitgesteld als onbepaald te communiceren. Dit vraagt volgens mij meer uitleg.

De kern van het SAHAR project is een gratis, anonieme en toegankelijke website voor (Israëli) Hebreeuws sprekenden. De website reikt zowel directe, uitgestelde als onbepaalde methodes aan en bestaat uit een zestal (vrij toegankelijke) onderdelen. Deze onderdelen zijn:

- Informatieve artikels over verschillende probleemgebieden zoals depressie en psychiatrische behandeling. (vrij toegankelijk)
- Een uitgebreide, up to date, lijst van ondersteunende organisaties op verschillende terreinen.
- Gedetailleerde informatie over crisishulp en telefonische hulplijnen voor wie nood heeft aan dringende hulp.
- Een uitgebreide literatuurlijst.
- Verschillende links naar andere (relevante) websites en online artikels.

<sup>35</sup> AZY, B., Emotional support and suicide prevention through the internet: a field project report. *Computers in Human Behavior*, jrg. 2007, n° 23, p. 971 – 984. *Internet*, 19 september 2005 (<http://construct.haifa.ac.il/~azy/Barak2007.pdf>)

- Informatie over het project, doneren en vrijwilliger worden bij SAHAR

Naast deze onbepaalde, groepsgebonden communicatievormen hanteert men ook andere online communicatiemethodes. Zoals heel wat organisaties zijn zij bereikbaar via **e-mail**. Voor deze uitgestelde, individuele communicatievorm gebruikt men Hotmail. Aanvullend bieden zij ook **4 fora** aan: één voor jongeren, volwassenen, Israëliëse militairen en creatieve ondersteuning. De eerste drie spreken voor zich. Het laatste forum richtte men speciaal in voor personen die hun emoties beter uiten via gedichten, schilderijen en verhalen.

Al deze communicatievormen zijn uitgesteld of onbepaald. Daarom beschikt SAHAR ook over een tweeledig aanbod van directe communicatievormen. Eerst is er de mogelijkheid om **online gesprekken** te voeren. Hierbij heeft de gebruiker de keuze tussen ICQ (een programma vergelijkbaar met MSN Messenger) en 'LivePerson'. Bij een online gesprek via ICQ spreekt men steeds met een vrijwilliger. 'LivePerson' is een webpagina die online gesprekken aanbiedt met experts uit de hele wereld. Deze experts variëren zeer sterk qua discipline. Zo tref je er ondermeer specialisten aan in geneeskunde, chemie, technologie en psychologie.

Anderzijds beschikt SAHAR ook over een **chatroom**. Hier kunnen verschillende geregistreerde gebruikers met andere aanwezigen in gesprek gaan. Ook hier zijn er regelmatig vrijwilligers aanwezig. Om toegang te krijgen tot deze applicatie moet een gebruiker zich eerst registreren waarna hij bij elk bezoek aan de chatroom zijn wachtwoord moet ingeven.

### **3.1.3 VRIJWILLIGERSWERKING**

Ik vermeldde reeds dat SAHAR met opgeleide vrijwilligers werkt. Deze vrijwilligers luisteren naar het verhaal van cliënten, geven hen informatie en advies en geven ondersteuning. Hierdoor rijst bij mij de vraag hoe men deze semiprofessionelen opleidt.

Zij werven vrijwilligers hoofdzakelijk via online kanalen zoals hun eigen website, reclame op verschillende fora en persoonlijke contacten. Van deze vrijwilligers verwachten zij geen grote ervaring of voorkennis. Zij moeten wel enige ervaring hebben in het helpen van anderen. Daarnaast geven vooral persoonlijkheidskenmerken (zoals altruïstisch, zorgend, warm en gevoelig zijn) de doorslag. Logischerwijs moeten zij ook goed overweg kunnen met een computer en het internet.

Na een eerste selectieronde kunnen de overgebleven vrijwilligers deelnemen aan een basisvorming die twee maal per jaar plaatsvindt. Dit programma duurt 6 maanden waarin men ondermeer theoretische lessen, online simulaties, online discussies en andere online oefeningen vervat. Op het einde van deze training doorlopen de vrijwilligers een stageperiode van twee maand. Na deze vorming blijven super- en intervisie belangrijke elementen.

Voor de continue opvolging van vrijwilligers hanteert men een handboek. Dit boek, meegegeven met vrijwilligers, moet zo nauw mogelijk opgevolgd worden. De richtlijnen in dit handboek zijn bindend en men verwacht dat de vrijwilligers niet buiten deze grenzen wandelen.

## 4 BESLUIT

---

In een eerste luik beantwoordde ik de vraag wat online hulpverlening en gespreksvoering juist inhouden. Hierbij doorliepen wij enkele kenmerken die online gesprekken van face-to-face gesprekken onderscheiden. Deze kenmerken vragen van de hulpverlener een aparte aanpak. Zo moeten bepaalde methodieken aangepast worden aan het medium. Bepaalde vaardigheden, zoals actief luisteren of medeleven, vragen door het gebrek aan non-verbale communicatie niet alleen een specifieke verbale aanpak maar ook een zekere basiskennis van de eigen non-verbale communicatie. Deze weerslag op de dagelijkse werking van hulpverleners en/of vrijwilligers vraagt volgens mij enige onderbouw en oefening.

Daarnaast lijkt online gespreksvoering, door het laagdrempelige, gratis, vrijblijvend en anonieme karakter, het JAC op het lijf geschreven. Daarom is het volgens mij belangrijk zo weinig mogelijk aan deze kenmerken te raken en deze waar nodig te versterken. Hoewel men sommige nadelen van dit medium wellicht niet kan wegnemen, streef ik er toch naar de invloed hiervan op de jongeren zoveel mogelijk te beperken. Door professionele hulpverleners in te schakelen kan men bijvoorbeeld de onzichtbaarheid van de context te lijf gaan met een open, bevragende ingesteldheid. Logischerwijs spelen ook de vaardigheden van de hulpverlener een belangrijke rol.

In een tweede luik kreeg u een overzicht van een aantal Vlaamse organisaties en diensten die online gesprekken voeren. Hierbij merkte ik op dat dit hoofdzakelijk eerstelijnsdiensten zijn met een preventief karakter. Het online medium lijkt in België zeer weinig gebruikt te worden door tweedelijnsdiensten of curatieve hulpverlening. Het viel mij ook op dat de JAC's als vrijwel enige dienst enkel professionele hulpverleners inzetten als beantwoorder. Gezien deze profilering een krachtig voordeel kan zijn wil ik dit behouden. Als derde viel mij op dat vrijwel alle organisaties met professionele software werken. De enige uitzondering hierop vormt project Ikaros. Tot slot kon u ook de uitgebreide opdrachten van het Steunpunt AWW, Netwerk JAC Online en OHUP lezen. Deze organisaties kunnen volgens mij belangrijke partners zijn bij het ontwikkelen of invoeren van nieuwe initiatieven.

Zoals ik in de inleiding van dit gedeelte aangaf kan ik via dit overzicht uitmaken met welke diensten een gesprek een meerwaarde kan zijn voor deze bachelorproef. Hierbij koos ik voor Project Ikaros (vanwege hun inzet van MSN messenger als software), JAC Diest (vanwege hun ruime ervaring met online werken), Tele-Onthaal (vanuit hun ervaring in het werken met vrijwilligers) en Stuvo Howest (gezien zij net als het JAC zeer dicht bij de doelgroep staan). Aanvullend besloot ik ook met CAW De Papaver in gesprek te gaan omdat zij, net als JAC Menen, zoeken naar regionale online aanspreekbaarheid.

Tot slot stond ik stil bij het SAHAR project dat volgens mij duidelijk weergeeft dat verschillende online communicatiemethodes zeer goed samen kunnen gaan. Bovendien geeft dit project weer welke investering vrijwilligers van een organisatie vragen. Uit de good practice die ik bij dit project zie, wil ik dan ook inspiratie putten voor de mogelijke uitbreidingsvoorstellen.

In het volgend deel van deze bachelorproef krijgt u een weergave van mijn gesprekken met lokale jongeren en de hiervoor opgesomde diensten. De overige conclusies neem ik mee naar het derde deel waarin ik een antwoord formuleer op de vraag hoe JAC Menen zijn online aanspreekbaarheid regionaal kan uitbreiden.

## Deel 2: Bevestigingen

Deel 1 bood u een kader rond de aard van online gesprekken en gaf u een beknopt overzicht van de diensten in het Vlaamse Welzijnslandschap die deze methodiek hanteren of ondersteunen. Uit dit gedeelte trok ik ondermeer de conclusie dat in gesprek gaan met bepaalde diensten een meerwaarde vormt voor deze bachelorproef. Nadat ik u in dit hoofdstuk de weerslag geef van mijn gesprekken met vijftig lokale jongeren, staan wij stil bij deze gesprekken met ervaren hulpverleners. In dit hoofdstuk peil ik dus naar de mening en vraag van de lokale jongeren en ga ik op zoek naar de adviezen van ervaren hulpverleners. Samen met de conclusies uit het eerste gedeelte leg ik zo de basis voor het derde gedeelte waarin ik een antwoord formuleer op de vraag hoe JAC Menen hun online aanspreekbaarheid regionaal kan uitbreiden.

### 1 BEVRAGING VAN DE DOELGROEP

Om naar de mening en ideeën van de lokale jongeren te peilen, koos ik bewust voor diepgaande groepsgesprekken. Hoewel ik met een enquête veel meer jongeren kon bereiken, zie ik de interactie in een groepsgesprek als belangrijke meerwaarde. Bovendien krijgen de jongeren hierbij meer ruimte om hun mening te duiden waardoor deze (volgens mij) meer tot zijn recht komt.

In totaal zette ik vijftig jongeren samen in kleine discussiegroepen. Aan de hand van een aantal vragen en stellingen wisselden zij hun meningen uit. Bij het selecteren van deze jongeren lette ik er op een zo divers mogelijke groep te bereiken. Zo kreeg ik volgens mij een gezonde mix van meisjes en jongens uit verschillende opleidingen, van verschillende nationaliteiten en met verschillende (sociaal economische) achtergronden.

Zo sprak ik met een groep jeugdadviseurs, een aantal leden van lokale jeugdbewegingen en met heel wat jongeren op diverse locaties zoals jeugdhuis 'Den overkant' of jongerenontmoetingscentrum Jakkedoe. In deze volgorde leest u hierna mijn conclusies uit deze gesprekken, gevolgd door een algemeen besluit.

#### 1.1 FOCUSGROEP JEUGDADVISEURS

##### 1.1.1 OPZET

In deel 1 ging ik al in op het JAC en de opleiding jeugdadviseurs. De ruime kennis die zij hierbij over JAC Menen opdeden maakt hen uniek. Bovendien zijn zij zeer geëngageerd om hun steentje bij te dragen. De groep bestond uit 5 jeugdadviseurs en 1 ander meisje die allen tussen zestien en zeventien jaar.

Voor deze gespreksgroep greep ik enkele stellingen aan om het gesprek op gang te brengen. Elke jeugdadviseur kreeg een kattenbelletje waarop een stelling stond. De stellingen die ik hanteerde peilden naar hun mening over verschillende aspecten van de online aanspreekbaarheid van JAC Menen.

De volgende stellingen kwamen aan bod:

1. Chatten met het JAC is nutteloos.
2. Ik zou enkel chatten met het JAC omdat ze niet weten wie ik ben.
3. Chatten? Nee bedankt, als ik spreek met iemand dan zie ik tenminste hoe ze reageren.
4. Mijn vraag stellen gaat makkelijker dan ze typen.
5. Als ik chat met het JAC dan zoek ik vooral ....
6. Chatten met een vrijwilliger? Nee bedankt!
7. Voor mij is het belangrijk om met JAC Menen te chatten en niet met een ander JAC.
8. Chatten met het JAC via MSN lijkt mij niet professioneel.
9. Chatten doe ik enkel van thuis uit, zeker met het JAC.
10. Als ik zou chatten met het JAC is het op dinsdagavond, anders heb ik geen tijd.

Om een aangename en toch creatieve sfeer te scheppen, vond het gesprek plaats in het JAC zelf.

### 1.1.2 **RESULTAAT**<sup>36</sup>

#### **Online kunnen spreken met het JAC: nuttig of niet?**

Volgens hen is deze mogelijkheid vooral nuttig voor jongeren die moeilijk durven spreken of weinig andere kanalen hebben. Bij deze online gesprekken denken zij vooral aan zwaardere thema's zoals pesten, zelfmoord of problemen thuis. Bij lichtere problemen kloppen zij sneller aan bij vrienden. Vaak zien ze hun probleem zwaarder in dan hun omgeving (ouders, peers, ...) waardoor een hulpverlener, door de objectieve kijk, volgens hen een meerwaarde heeft.

#### **Voor- en nadelen van online gesprekken**

De belangrijkste **voordelen** die ze bij deze methodiek zien zijn:

- De grote anonimiteit
- Het gebrek aan voorkennis bij de beantwoorder vergroot de kans op een open geest zonder vooroordelen.
- Het medium geeft hen een laagdrempelige kans om eerst te overleggen met of raad te vragen aan een hulpverlener voordat ze ermee naar hun ouders of vrienden stappen.
- In een online gesprek moet je niet gans je voorgeschiedenis vertellen en kan je, je beperken tot de essentie.
- In een online gesprek durven ze meer zeggen dan in een face-to-face gesprek.
- Door het gebrek aan band tussen jongeren en beantwoorder zouden ze zich ook veiliger voelen.
- Het ontbreken van een beeld van de ander zorgt volgens hen voor minder afleiding en vooroordelen.

Zij zien ook enkele belangrijke **nadelen**. Zo missen zij de fysieke aanwezigheid waardoor ze minder troost ervaren en hebben ze nood aan non-verbale communicatie. Bovendien kunnen ze al sprekende hun verhaal vlotter kwijt dan al schrijvende. Tot slot ervaren zij bij een online gesprek meer twijfel omdat ze zien wat ze typen en dus bedenktijd hebben.

---

<sup>36</sup> JEUGDADVISEURS, *Mondelinge mededeling*. Discussiegroep, 15 april 2010

### **Wat zoeken ze bij online gesprekken?**

Eerst en vooral geven zij aan gehoord te willen worden. Daarnaast willen zij een synthese van hun probleem en adviezen of mogelijke oplossingen. Hierbij verwachten zij een duidelijke weergave van de mogelijke voor- of nadelen die erbij horen. Vooral de ervaring en kennis van de hulpverlener spreekt hen aan.

### **Wanneer moet de chat toegankelijk zijn?**

Het moment speelt volgens hen weinig rol. Als ze met een probleem zitten denken ze er sowieso vaak aan en herschikken ze hun agenda hiernaar. Vooral kort na de schooluren (vanaf 5 à 6 uur) lijkt hen ideaal omdat ze na school eerst ontspannen. Zo kunnen ze hun problemen kwijt voor ze aan hun schoolwerk beginnen. De groep is het er unaniem over eens dat zij tijdens speciale periodes zoals examens of de donkere winterperiode extra nood hebben aan dit soort initiatieven.

### **Werken met vrijwilligers?**

Ze weten via online gesprekken sowieso niet of ze met een beroepskracht of een vrijwilliger spreken. Dit is ook niet hun eerste zorg, hun probleem of vraag komt voorop. Hoewel weten dat ze met een beroepskracht spreken hen vertrouwen en veiligheid geeft, zien ze weinig verschil tussen een opgeleide vrijwilliger en de beroepskracht. Zij zijn vooral op zoek naar een luisterend oor en raad.

### **Spreeken via programma's zoals MSN of via een professioneel programma?**

Vooraf voor kleine problemen of vragen spreekt MSN hen aan. Het is een laagdrempelige en persoonlijke manier van communiceren. Toch neigen zij eerder naar de professionele software toe. Ze zijn zich bovendien bewust van de risico's rond privacy en veiligheid die programma's als MSN of ICQ met zich meebrengen. Voor hen is het vooral belangrijker te weten met wie ze spreken.

### **Speelt het JAC waarmee ze online spreken een rol?**

Omdat ze ervan uit gaan dat de opleiding van JAC medewerkers gelijk is zien ze op dit vlak weinig verschil. Als ze met een zwaar of dringend probleem zitten speelt het JAC waarmee ze spreken weinig rol. Bij de keuze kiezen ze echter resoluut voor JAC Menev omdat ze de persoon waarmee ze spreken willen kennen (gezicht, naam,...). Zij kennen de JAC medewerkers in Menev dan ook goed.

### **Hoe zien zij eventuele extra initiatieven?**

Hun wens te kiezen om met een man of een vrouw te spreken leek mij verrassend. Ze geven hierbij aan dat dit, naast een persoonlijke voorkeur, ook efficiënter zou zijn. Bij sommige problemen of vragen richt je, je volgens hen beter tot een man of een vrouw. (vb. seksualiteitsvragen) Bovendien spreek je naar hun mening ook anders met een vrouw dan met een man. Andere persoonskenmerken zoals geloof of etniciteit vinden ze niet belangrijk. Bij een online platform vinden ze een tof, kleurrijk en jeugdig uiterlijk belangrijk. Dit spreekt hen sneller aan en werkt ook aangenamer. Een (verplichte) registratie zou voor hen een drempel zijn. De combinatie van een forum, online gesprekken en informatie spreekt hen sterk aan. Vooral omdat ze dan op 1 adres verschillende dingen kunnen vinden. Voor een forum vinden ze overzichtelijkheid en een beperkt aantal thema's belangrijk. Ook links naar andere sites zoals mogen volgens hen niet ontbreken.

## **1.2 BEVRAGING BIJ JEUGDBEWEGINGEN**

### **1.2.1 OPZET**

In mijn zoektocht naar jongeren met een mening sprak ik ook met 26 jongeren (10 meisjes en 16 jongens) uit Chiro Dynamiet, Chiro Oskaarke en de Scouts Menen. Hierbij hanteerde ik gelijkaardige stellingen en vragen als bij het gesprek met de jeugdadviseurs. De gespreksgroepen werden gevormd naar de aanwezigheid, beschikbaarheid en bereidwilligheid van de jongeren.

De leeftijd liep van deze groep liep uiteen van vijftien tot eenentwintig jaar en ook het profiel (opleiding, sociaal economische status, ...) van deze jongeren was sterk verschillend.

### **1.2.2 RESULTAAT**<sup>37</sup>

#### **Online kunnen spreken met het JAC: nuttig of niet?**

De meerderheid van de bevroagde jongeren vind dit zeker nuttig. Ze geven hierbij aan eerst naar vrienden of ouders toe te stappen en zouden past als deze groep onbereikbaar is op het online aanbod ingaan. Onder onbereikbaar verstaan zij zowel fysieke onbereikbaarheid als het voelen van schaamte en/of angst om met hen te spreken. Vrijwel alle jongeren waren het eens dat het JAC en de online bereikbaarheid van het JAC onvoldoende bekend zijn.

De nuttigheid van dit aanbod is volgens hen ook sterk persoonsgebonden. Door de band verwachten zij dat vooral jongeren met problemen hierop ingaan. Voor informatieve vragen gaan zij sneller langs in het JAC.

Ook deze jongeren weten graag wie de beantwoorder is. Gezichtsbekendheid en een naam doen al heel wat.

#### **Voor- en nadelen van online gesprekken**

Hoewel zij het aanbod niet goed kennen, zien deze jongeren heel wat **voordelen** bij een online gesprek met het JAC. De voornaamste voordelen die zij opsomden zijn:

- Een lagere drempel waardoor er minder motivatie nodig is om de stap te zetten.
- Online spreken geven hen een veiliger gevoel waardoor ze minder snel nerveus of beschaamd zijn.
- De anonimiteit en het rechtstreekse karakter spreekt hen sterk aan.
- Het aanbod is gratis.
- Bij praktische vragen krijg je sneller een antwoord dan bij een vraag per e-mail of het zelf opzoeken.
- Het kan eenvoudig vanuit de eigen thuisomgeving.
- De kans dat ze gezien of herkend worden is kleiner dan wanneer ze fysiek bij het JAC langsgaan.
- Je hoeft geen uitleg te geven aan je ouders. (Vb. waarom je weggaat of later thuiskomt.)
- Het online gesprek is voor hen een goede opstap naar face-to-face hulpverlening.

---

<sup>37</sup> JONGEREN SCOUTS MENEN, CHIRO OSKAARKE EN CHIRO DYNAMIET, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 11 – 18 en 24 april 2010

Uiteraard is niet alles rozengeur en maneschijn. Zo zetten de bevroegde jongeren de volgende **nadelen** op een rij:

- Internet is niet altijd even veilig
- De kans op nepvragen en grappenmakers is groter dan bij face-to-face contacten.
- Er zijn beperktere openingsuren t.o.v. telefonisch of face-to-face contact.
- Je bent nooit zeker van de bedoeling van de ander (ontbreken non-verbale communicatie)
- Je weet nooit wie er aan de andere kant zit tenzij je de hulpverlener kent.
- Bij een face-to-face gesprek kan je meer uitleg geven en sneller een verhaal doen dan tijdens een online gesprek.

### **Wat zoeken ze bij online gesprekken?**

Ook deze groep jongeren zoekt vooral een luisterend oor. Hierbij is het gevoeld dat er iemand, een vertrouwenspersoon, voor hen is zeer belangrijk. Goede raad, informatie en advies komen hierbij op een tweede plaats. Van de hulpverlener verwachten zij boven alles ook discretie. Wanneer zij hun verhaal doen willen zij verschillende adviezen en een opsomming van de voor- en nadelen van die mogelijkheden. Ze willen dus zelf de touwtjes in handen houden. Als zij hun verhaal doen willen zij ook niet ondervraagd worden door de vertrouwenspersoon. Bij het gesprek verwachten zij ook de volledige aandacht van de ander.

### **Wanneer moet de chat toegankelijk zijn?**

De bevroegde jongeren lijken zich gemakkelijk te schikken naar een vaste regeling. Op de vraag wanneer zij het online gebeuren liefst toegankelijk zien, lijken de antwoorden gelijklopend: 's avonds in de school- of werkweek en op woensdag (na)middag. Daarnaast vinden zij 1 uur permanentie per week te weinig.

### **Werken met vrijwilligers?**

Voor hen staan bekwaamheid, discretie en basiskennis centraal. Of de beantwoorder een diploma heeft of een opgeleide vrijwilliger is speelt voor hen weinig rol. Zeker wanneer het om jongere vrijwilligers gaat stellen zij zich vragen bij de discretie van de vrijwilligers. Ze geven ook aan dat ze (vooral jongere) vrijwilligers niet geschikt vinden voor zwaardere problemen.

### **Spreken via programma's zoals MSN of via een professioneel programma?**

Op het eerste zicht draagt vooral **MSN** door de laagdrempeligheid, het vertrouwelijke karakter en hun ruime vertrouwdheid met het programma hun voorkeur. Als bijkomend voordeel zien zij de mogelijkheid om verschillende gesprekken tegelijkertijd te voeren vanaf één MSN account. Ze twijfelen echter omdat hun privacy en anonimiteit zo in het gedrang komen. Daarom zouden ze graag de keuze tussen site en MSN hebben zodat ze zelf het medium kunnen bepalen.

Als ze online spreken via een **site** zijn staan ze er meer bij stil met een dienst te spreken. Deze bedenking maakte de reactie los dat MSN wellicht te vertrouwelijk is. Ze zien dit eerder als opstap naar de site of face-to-face hulpverlening. Een site is ook beter om de volledige aandacht te krijgen en niet 'één van de zoveel gesprekken' te zijn. Bijkomende voordelen van deze speciale software (site) zijn de gewaarborgde anonimiteit & privacy en een duidelijkere grens tussen hulpverlening en privé.

## Speelt het JAC waarmee ze online spreken een rol?

Spreken met JAC Menen lijkt hun voorkeur te krijgen. Ze kennen JAC Menen iets beter dan andere JAC's en de JAC medewerkers kennen Menen en de lokale cultuur. Zo hoeven de jongeren minder uit te leggen en hebben ze minder kans doorverwezen te worden. Ze vinden ook de mogelijkheid om op korte termijn langs te kunnen komen belangrijk. Voor zwaardere problemen zouden ze (uit schaamte of angst om herkend te worden) sneller kiezen voor een ander JAC.

## Hoe zien zij eventuele extra initiatieven?

Volgens heel wat jongeren ontbreekt een concreet, gecentraliseerd aanbod. Hierbij denken zij voornamelijk aan de combinatie van:

- Links naar informatieve sites (vb. [www.allesoverseks.be](http://www.allesoverseks.be))
- Een forum waarop jongeren elkaar advies kunnen geven onder begeleiding van een hulpverlener of opgeleide vrijwilliger (als moderator). Belangrijk hierbij is een beperkt aantal duidelijke categorieën.
- Eventueel een chatroom met eenzelfde functie als het forum.
- Links naar online gespreksmogelijkheden (vb. Netwerk JAC Online, Teleblok, Tele-Onthaal, ...) en eerstelijns hulpverlening (vb. site JAC, CLB, ...).

## Andere opmerkingen

Vrijwel alle jongeren gaven aan dat de mogelijkheid om online met een JAC te spreken **onvoldoende bekend** is. Velen van hen kenden dit niet en weten dat ook hun vrienden dit niet kennen. Aanvullend is ook de werking van het JAC onvoldoende bekend. Op de vraag hoe zij deze bekendmaking dan zien, kwam een verdeeld antwoord. Het gros van de jongeren vindt Facebook het ideale medium. Hierbij denken zij vooral aan actieve aanwezigheid, niet zozeer aan hulpverlening. Een kleiner deel van de jongeren kijkt in de richting van fysieke aanwezigheid in Menen (vb. aanwezigheid in scholen, jeugdhuisen, jeugdbewegingen, ...). Het jaarlijkse bezoek aan scholen van de JAC medewerkers herinneren heel wat oudere jongeren zich wel nog.

## **1.3 GESPREKKEN MET JONGEREN OP DIVERSE LOCATIES**

### **1.3.1 OPZET**

Bij het peilen naar de mening van de doelgroep moeten volgens mij alle subgroepen vertegenwoordigd zijn. Hierbij denk ik bijvoorbeeld aan allochtone en maatschappelijk kwetsbare jongeren maar evenzeer aan subculturen zoals skaters. Bij deze kleine (niet wetenschappelijke) steekproef was ik echter niet in staat met alle subculturen in gesprek te gaan. Gewapend met mijn dictafoontje trok ik naar enkele hangplekken in Menen.

Zo sprak ik met jongeren in het lokale jeugdhuis, jeugdcentrum Petrol en jongerenontmoetingshuis Jakkedoe. Op deze locaties trof ik een aantal subculturen (zoals skaters) en maatschappelijk kwetsbare jongeren aan. Het was niet eenvoudig mijn gespreksmethodiek aan deze gevarieerde groep aan te passen. Zo gebruikte ik geen stellingen maar praatte ik vrij met deze jongeren over hun mening over JAC Menen en haar online aanspreekbaarheid. De totale groep waarmee ik op deze locaties in gesprek ging bestaat uit 23 jongeren waarvan 19 jongens en 2 meisjes.

### 1.3.2 RESULTATEN<sup>38</sup>

#### Online spreken met het JAC: nuttig of niet?

Wat opvalt is dat deze groep sterk verdeeld is over het nut van online gesprekken met JAC Menen. Met uitzondering van één allochtone jongen en de jongeren in jeugdhuis 'Den Overkant' vonden vooral de jongere (12 – 15) en maatschappelijk kwetsbare jongeren deze mogelijkheid niet echt nuttig. De belangrijkste motivatie hiervoor is dat zij bij problemen of vragen sterk terugvallen op hun vrienden. Daarnaast geven zij ook aan weinig tijd op internet door te brengen en zelf actief hun probleem aan te pakken. Praten over problemen komt voor hen op een tweede plaats. De jongeren die wel heil zien in een online gesprek met JAC Menen benadrukken vooral de anonimiteit en het veilige karakter hiervan. Ook bij een lange afstand tot het JAC vinden zij deze mogelijkheid handig. Een constante doorheen deze gesprekken is de onbekendheid van het online gespreksplatform en vaak ook van het JAC.

#### Voor- en nadelen van online gesprekken

De voornaamste **voordelen** die zij aan online gesprekken toeschrijven zijn de anonimiteit, de makkelijke opstap naar face-to-face gesprekken en de toegankelijkheid. Hiertegenover stellen zij echter ook een aantal **nadelen**. Vooral allochtone jongeren vinden dat schriftelijke gesprekken een drempel zijn voor jongeren die het Nederlands niet (zo) machtig zijn. Ook de onzichtbaarheid van de gesprekspartner sprak heel wat jongeren niet aan.

#### Wat zoeken ze bij online gesprekken?

Van alle verwachtingen t.a.v. de beantwoorder is een luisterend oor door een vriendelijk persoon verreweg de belangrijkste. Bij maatschappelijk kwetsbare jongeren komt dit na een concrete oplossing voor hun probleem. Ook duidelijk advies en er zijn voor de jongeren werden vaak genoemd. Heel wat jongeren vinden het ook belangrijk om te weten met wie ze spreken. Een gezicht kennen is voor hen belangrijk. Hoewel anonimiteit belangrijk is komt dit voor hen, t.o.v. de bekendheid van de beantwoorder, op een tweede plaats.

#### Werken met vrijwilligers?

Of zij bijgestaan worden door een beroepskracht of een opgeleide vrijwilliger speelt voor de meeste jongeren weinig rol. Zolang de vrijwilliger voldoende opleiding en basiskennis heeft zien zij weinig verschilpunten. Sommige jongeren geven wel aan dat zij vooraf duidelijk willen weten of ze met een beroepskracht of een vrijwilliger zullen spreken.

#### Spreken via programma's zoals MSN of via professionele software?

Het programma dat gebruikt wordt om online te spreken leek een bewogen onderwerp te zijn. Hoewel veel jongeren MSN een gemakkelijk en laagdrempelig medium vinden verkiezen ze toch een professioneler programma. Dit niet alleen voor de anonimiteit maar vooral voor het minder vertrouwelijke en veilige karakter van MSN. Hierbij plaatsen heel wat jongeren wel de kanttekening dat kanalen zoals Facebook of Netlog hen sterk aanspreken wanneer het op kennismaken met het JAC aankomt. Ze zouden deze media echter niet hanteren als hulpverleningskanaal.

---

<sup>38</sup> DIVERSE JONGEREN, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, april 2010

### Wanneer moet de chat toegankelijk zijn?

Op de vraag wanneer dit initiatief voor hen toegankelijk moet zijn klinkt bijna unaniem op vaste tijdstippen en liefst op weekavonden. Ze hebben hierbij de voorkeur voor late uren zoals tussen 19u en 21u.

### Speelt het JAC waarmee zij spreken een rol?

Tot slot sprak ik ook over het **regionale karakter** van online gesprekken. Hierbij vinden zij allemaal dat een lokaal karakter belangrijk is omdat nabijheid en kennis van hun streek- en/of stadscultuur hen nauw aan het hart ligt. Ook het kennen van de JAC medewerker (of vrijwilliger) speelt voor hen een belangrijke rol. Voor zware problemen kiezen zij dan weer voor hulpverleners die hen of de streek niet kennen. Anonimiteit speelt hierbij uiteraard een belangrijke rol.

## **1.4 CONCLUSIE BEVRAGING DOELGROEP**

In dit eerste hoofdstuk van deel 2 kreeg u een overzicht van mijn gesprekken met 55 jongeren uit Menen. U las er meer over de opzet en resultaten van de groepsgesprekken met jeugdadviseurs, in jeugdbewegingen en op enkele jongerenlocaties. Vanuit deze gesprekken kom ik tot de volgende conclusies:

- Vrijwel alle bevroagde jongeren vinden dit initiatief nuttig hoewel de bevroagde allochtone en maatschappelijk kwetsbare jongeren aangeven eerder naar vrienden te stappen.
- Het JAC en de online bereikbaarheid zijn bij zeer weinig jongeren bekend. Als zij dit toch kennen is dit via een JAC voorstelling of de vroegere schoolbezoeken van JAC medewerkers.
- De voornaamste voordelen die jongeren noemen zijn de anonimiteit en makkelijke opstap tot zelfhulp of hulpverlening. Aanvullend noemen zij ook de lage drempel. Als nadeel zien zij vooral het niet zien van de ander en de onmogelijkheid om veel te vertellen op korte tijd.
- Vrijwel alle bevroagde jongeren zoeken vooral een luisterend oor en advies.
- Geen van de bevroagde jongeren ziet een verschil tussen een opgeleide en ondersteunde vrijwilliger en een beroepskracht.
- Vanwege de anonimiteit en veiligheid verkiezen bijna alle bevroagde jongeren professionele software.
- Heel wat bevroagde jongeren zien Facebook en Netlog als een onmisbaar medium om aanwezig te zijn in hun leefwereld. Hierbij halen zij aan dat deze aanwezigheid hen zou aansporen om het JAC te leren kennen. Vooral de bevroagde allochtone en maatschappelijk kwetsbare jongeren lijken hier meer heil in te zien dan in online gesprekken met het JAC.
- Het regionale karakter lijkt voor alle bevroagde jongeren belangrijk te zijn. Vooral omdat zij willen weten met wie ze spreken, een gezicht willen kennen en verwachten dat de beantwoorder hun regio en stad kent. Enkel bij dringende of zware problemen kiezen zij bewust voor een JAC uit een andere regio of voor het eerste JAC dat men kan spreken.
- Bij een extra initiatief verwachten een aantal jongeren een online knooppunt waarbij informatie, toeleiding tot andere online initiatieven en de mogelijkheid te ventileren elkaar kruisen.

In het volgende hoofdstuk leest u hoe ik met enkele ervaren hulpverleners in gesprek ging. Samen met de bovenvermelde conclusies vormen deze gesprekken een basis voor mogelijke uitbreidingen van de online aanspreekbaarheid van JAC Menen.

## 2 ERVAREN HULPVERLENERS AAN HET WOORD

Hoewel de mening van lokale jongeren zeer belangrijk is, kan ook de ervaring van een aantal hulpverleners verrijkend zijn voor deze bachelorproef. Hierbij denk ik niet alleen aan adviezen maar vooral ook aan mogelijke samenwerking. In de elf organisaties die in het eerste deel aan bod kwamen schuilt immers heel wat kennis en ervaring. Hier leest u de weergave van mijn gesprekken met medewerkers uit de diensten die ik eerder al selecteerde. Dit hoofdstuk sluit ik af met een beknopte weergave van mijn voornaamste conclusies uit deze gesprekken.

### 2.1 PROJECT IKAROS (VZW DAIDALOS)<sup>39</sup>

In deel 1 stond ik reeds stil bij Project Ikaros (vzw Daidalos). Vooral hun unieke ervaring met het gebruik van MSN messenger wekte mijn interesse. Daarom ging ik met Mevr. Vyvey Mildred (coördinator) en Mevr. Evens Anke (medewerkster) in gesprek over hun ervaringen met het gebruik van MSN messenger binnen Project Ikaros.

Hun grootste **motivatie om met MSN te werken** was het laagdrempelige en gratis karakter van dit programma. Daarnaast is dit voor jongeren een zeer bekend programma en is het door zijn eenvoud ook voor de hulpverleners gemakkelijk bruikbaar.

Vanuit hun ervaring halen zij een aantal **voordelen** aan. Een duidelijke meerwaarde is de mogelijkheid om zelf te bepalen hoeveel gesprekken je voert en om vrij met 1 account op meerdere pc's aangemeld te zijn. Bij professionele software lijkt deze keuze vaak beperkt. Vooral bij een aantal kleine vragen bleek dit handig te zijn. Bovendien is het programma gratis en biedt het profiel de mogelijkheid om extra gegevens mee te geven. Toch is MSN messenger niet alles. De voornaamste **nadelen** zijn volgens hen de hoeveelheid informatie die je als hulpverlener over de jongere te zien krijgt. Voorbeelden hiervan zijn de nickname, het e-mailadres en het profiel. Om volledig anoniem te zijn moeten jongeren een vals e-mailadres aanmaken wat een drempel kan zijn. Dit laatste kwam bij hen echter niet vaak voor.

Zoals ik reeds vermeldde gebruikten zij het **profiel** (verbonden aan het e-mailadres) om extra informatie mee te geven. Zo konden jongeren er meer informatie over de dienst, de medewerkers en de online permanenties lezen. Daarnaast was er ook een disclaimer.

Hun initiatief kende een wisselende **opkomst** waarbij ze gemiddeld 1 gesprek per uur voerden. Dit is gelijklopend met de permanentie die JAC Meneen op zich neemt. Tijdens de vakantieperiodes was het echter beduidend drukker en ook online zijn op latere uren (19 – 21u) leverde een klein aantal gesprekken meer op.

Gezien dit project goed leek te draaien stelde ik de vraag waarom het werd **stopgezet**. Het antwoord op deze vraag schuilt echter in de opdrachtverklaringen van vzw Daidalos & Project Ikaros en de Vlaamse CAW's. Doordat het CAW online gespreksvoering als opdracht kreeg en de inhoudt van de gesprekken van Project Ikaros en het CAW sterk gelijklopend waren besliste Project Ikaros om zich terug te trekken.

<sup>39</sup> Vrij naar: VYVEY, M. en EVENS, A., *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 20 april 2010

Hoewel het **regionale karakter** van hun online permanentie zeker een meerwaarde had, bleek het initiatief moeilijk af te bakken. De bekendmaking gebeurde zeer regionaal maar de aard van dit initiatief gaf aanleiding tot vragen uit gans Vlaanderen. De bekendheid van het initiatief verspreidde zich dus snel. Bovendien geven zijn aan dat advies geven aan iemand uit een andere regio vaak moeilijk was omdat de beantwoorder de andere regio en zijn sociale kaart niet kent.

Doorheen hun twee jaar durende project kregen zij vooral puberproblemen voorgeschoteld. Samen met voldoende doorverwijzing naar probleemspecifieke sites zoals de Zelfmoordlijn of Teleblok schept dit volgens hen wellicht **mogelijkheden** om met **vrijwilligers** te werken. Op het einde van het project overwogen zij dan ook om vrijwilligers in te schakelen. Hierbij merken zij het belang op van voldoende ondersteuning, intervisie en begeleiding. Ook een draaiboek zou hierbij niet misplaatst zijn. Aansluitend adviseert men mij om hier rekening mee te houden in de profilering van het initiatief. Beroepsgeheim en anonimiteit kunnen niet altijd gegarandeerd worden, maar dan is dit voor de oproepende jongeren best op voorhand duidelijk.

Tot slot halen zij het belang van samenwerking in het sociale werkveld aan. Zeker omdat het informeren van jongeren een gedeelde taak is van verschillende organisaties. Vanuit hun ervaringen waarschuwt men ook voor de moeilijkheid om een online initiatief regionaal te houden.

## 2.2 **JAC DIEST**<sup>40</sup>

**JAC Diest is vaak op zoek naar vernieuwing en dynamiek. Zij kunnen dan ook als koplopers gezien worden op het vlak van online aanspreekbaarheid en online aanwezigheid. Omdat zij al geruime tijd actief op internet aanwezig zijn ging ik met Dhr. Veulemans Jeroen (JAC medewerker) in gesprek over hun ervaringen met het online medium.**



Figuur 13: Mr. JAC

Één van de recentste ontwikkelingen bij JAC Diest is de ingebruikname van 'Mr. JAC'. Deze mascotte die men inzet als regionale promotor kwam er na heel wat onderzoek en jongerenparticipatie. Mr. JAC vult het Vlaamse systeem (vb. logo) aan waar dit op regionaal niveau soms ontoereikend is. Het is echter niet de bedoeling dat dit symbool de JAC medewerkers vervangt. Het gezicht en de naam van de JAC medewerkers worden nog steeds gebruikt. Men merkt dat Mr. JAC de drempel tot het JAC drastisch verlaagt.

Voor **online gesprekken** beperken zij zich uit praktische overwegingen tot het platform van het Netwerk JAC Online. Zij experimenteren wel met het inlassen van extra, regionaal bekendgemaakte, permanenties. Hoewel zij het Vlaamse platform van Netwerk JAC Online zeer nuttig vinden, ondervinden zij soms problemen. Vaak moeten zij mensen weigeren omdat de medewerker al in gesprek is. Door het beperkte aantal online uren kunnen jongeren uit hun regio dus voor een gesloten deur komen te staan. Vandaar de keuze om extra, regionale, permanenties in te lassen.

Sinds enige tijd is JAC Diest ook actief aanwezig op de **sociale netwerk sites** Facebook en Netlog. Hoewel deze media heel wat tijd vragen van de medewerker, merkt men zo een goede ingang te vinden tot de leefwereld van de doelgroep. Daarnaast gaven jongeren ook aan dat het kennen van de medewerker een belangrijke voorwaarde is om met hem/haar in gesprek te gaan. JAC Diest zet dit medium momenteel vooral in als promotie-, informatie- en presentiekanaal.

<sup>40</sup> Vrij naar: VEULEMANS, J., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 20 april 2010

Hierbij geven zij de noodzaak aan van een actieve aanwezigheid. Zij realiseren deze actieve interactie door ondermeer te reageren op wat jongeren brengen en wedstrijden of zelf gemaakte filmpjes op hun profiel te lanceren.

Dit medium gaat uiteraard samen met enkele (**deontologische**) **vraagtekens**. Zo stellen zij zelf geen vriendschappen voor maar reageren zij enkel op vriendschapsverzoeken van jongeren. Toch kan de grens tussen hulpverlener en 'vriend' zijn hierdoor vervagen. Men merkt binnen JAC Diest dat grensoverschrijdend gedrag via Facebook of Netlog zelden voorkomt en de meeste jongeren weten dat ze met een dienst te maken hebben. Een tweede vraagteken is het belang van anonimiteit en de scheiding tussen privé en hulpverlening. Hierbij is het volgens JAC Diest belangrijk om te vertrekken vanuit de jongeren. Dit betekent dat als zij dit kanaal kiezen om te praten, ze weten dat het JAC hun profiel kan lezen. Uit een recente online bevraging door JAC Diest blijkt bovendien dat jongeren hier geen aanstoot aan nemen. Dit medium zou ook zeer interessant zijn om contact te houden met jongeren die de medewerkers kennen maar niet vaak zien. Hierbij denkt men bijvoorbeeld aan jongeren die op het platteland wonen. Gesprekken via Facebook blijken vaak zeer oppervlakkig te zijn. Enkel jongeren die het JAC goed kennen zouden geneigd zijn een eenvoudige vraag te stellen. Toch merkt men een dichter contact met de jongeren dan bij online gesprekken via bijvoorbeeld het JAC platform.

Via Facebook geven zij ook informatie mee over het JAC (openingsuren, wat is het, wie zijn de medewerkers,...). Het belangrijkste voordeel dat zij Facebook en Netlog toeschrijven is de laagdrempeligheid die een opstap naar face-to-face hulpverlening makkelijker maakt.

JAC Diest dacht zelf al na over het inschakelen van **vrijwilligers**. Tot op heden doen zij dit echter niet. Wel gaf Dhr. Veulemans aan dat zij vrijwilligers sneller bij laagdrempelige dan hulpverlenende gesprekken zouden inschakelen. Uiteraard is voldoende ruimte voorzien voor opleiding, inter- & supervisie en ondersteuning hier noodzakelijk. Online gesprekken bewaren wij volgens JAC Diest best voor beroepskrachten gezien dit het JAC platform vrijwel uniek maakt.

Bij al deze online media geven zij aan vooral kwalitatieve kenmerken voorop te stellen. **Registratie** schiet hier volgens JAC Diest te kort.

Gezien men deze media hoofdzakelijk inzet voor bekendmaking vraagt dit om enkele voorbeelden. Men gebruikte de volgende initiatieven ter bekendmaking en om de interactie op gang te brengen:

- Een fotowedstrijd waarbij ze een sticker van Mr. JAC op een locatie in Diest kleefden. Via verschillende foto's konden jongeren raden waar de sticker hing. De eerste jongere die wist waar Mr. JAC zich bevond, won een pretpakket.
- Samen met enkele geëngageerde jongeren maken zij ludieke filmpjes. Deze gebruikte men ondermeer om jongeren een goede kerstperiode toe te wensen of om het JAC voor te stellen.

Tot slot benadrukt JAC Diest het belang van de jongeren. Men boort hun kwaliteiten aan om samen iets voor jongeren te doen. Daarnaast vindt JAC Diest het belangrijk om steeds vanuit de jongere te vertrekken.

## 2.3 TELE-ONTHAAL<sup>41</sup>

**Tele-Onthaal werkt al decennia lang met vrijwilligers. Vanuit hun ervaring in het werken met vrijwilligers ging ik met Mevr. Vanhuele Hilde (begeleidster vrijwilligers Tele-Onthaal West Vlaanderen) in gesprek.**

Het initiële idee achter Tele-Onthaal is een eerste, zeer laagdrempelige opvang voorzien voor mensen die het op een bepaald moment in hun leven even moeilijk hebben. Deze opvang is 24 op 24 bereikbaar. Hun **basisprincipes** zijn het bieden van een eerste opvang en een luisterend oor om mensen op verhaal te laten komen via een laagdrempelig en gratis kanaal. Een bijkomende doelstelling is een overbrugging te vormen tot men een beroep kan doen op eerstelijns hulpverlening.

Werken met vrijwilligers brengt heel wat met zich mee. Hoewel er enkele duidelijke **nadelen** zijn zoals de grote investering zijn er volgens Mevr. Vanhuele ook **voordelen** aan verbonden. Zo kunnen vrijwilligers mensen vaak makkelijker op een eenvoudige, laagdrempelige manier op verhaal laten komen. Valkuilen die hulpverleners soms ervaren (zoals op zoek gaan naar oorzaken en de ontstaansgeschiedenis) komen bij vrijwilligers minder aan bod. De anonieme vrijwilligers bevestigen ook de vrijblijvende gesprekscontext zonder consequenties. Een bijkomend nadeel is dat er heel wat van de vrijwilliger als persoon gevraagd wordt. Zo beschikken zij best over een goede draagkracht en voldoende maturiteit.

Dit schemert ook door in het **functieprofiel** dat Tele-Onthaal aan hun **vrijwilligers** toeschrijft. De vrijwilliger moet in eerste instantie matuur zijn en graag luisteren/ondersteunen. Het is ook belangrijk dat zij niet in de valkuil trappen om mensen te pushen tot oplossingen. Zij moeten de oproeper vooral laten ventileren en hen dichterbij henzelf en hun probleem laten komen.

De **werving** van vrijwilligers verloopt bij Tele-Onthaal via verschillende kanalen. Hierbij let Tele-Onthaal er vooral op dat deze kanalen afgestemd zijn op hun doelgroep. Zij gebruiken dan ook hoofdzakelijk kanalen die volwassenen aanspreken. Bij een eerste contactnamen door een vrijwilliger polst men vooral naar de motivatie. Na een eerste kennismakingsgesprek kan men eventueel doorstromen tot de opleiding.

Deze **opleiding** duurt 6 maanden. Elke maand komt men 2 keer samen voor een sessie van twee uur half. Tijdens de eerste 3 à 4 sessies gaat men in op de werking & doelstellingen van Tele-Onthaal, de verschillende facetten van het omgaan met oproepers en op basale communicatiemethodieken zoals een helpersattitude, omgaan met bepaalde thematieken en actief luisteren. Ook verwijsvaardigheden en basiskennis van de (eerstelijns) sociale kaart komt hier aan bod. Na deze sessies luistert men gedurende 6 sessies mee met een ervaren vrijwilliger. Binnen deze praktijkstage krijgt men ook een aantal observatieopdrachten. Zo leren zij uit de ervaring van andere vrijwilligers. Ze luisteren ook eenmaal mee bij twee andere vrijwilligers om andere werkwijzen te observeren. Op deze praktijkstage volgen een aantal permanenties onder begeleiding van dezelfde ervaren vrijwilliger om zo zelf ervaring op te doen. Tot slot vindt er, na deze opleidingsperiode, elke maand een begeleide intervisie plaats. Deze opleiding en wat erop volgt schetst duidelijk de intensieve investering die vrijwilligers vragen. Elke vrijwilliger 'kost' de werking per uur vrijwilligerswerk ongeveer anderhalf à twee werkuren van een beroepskracht. Deze werkuren omvatten ondermeer de opleiding, intervisie, supervisie, begeleiding en voortgezette vorming. Uiteraard komen hier ook nog rekrutering en administratie bij kijken.

---

<sup>41</sup> Vrij naar: VANHUELE, H., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 26 april 2010

Op de vraag of **werken met jonge vrijwilligers** een meerwaarde kan zijn kan men geen eenduidig antwoord geven. Hiervoor heeft men te weinig ervaring met jonge vrijwilligers. Ervaring leert hen wel dat bij het beantwoorden van de hulpvragen van jongeren, volwassen vrijwilligers enkele duidelijke nadelen hebben. Zo hebben zij vlugger te maken met een verantwoordelijkheidsgevoel ten aanzien van de jongere en is het zich verplaatsen in het denken & voelen van de jongere vaak een uitdaging. Daartegenover staat wel de ervaring dat jongere vrijwilligers (- 30 j.) sneller afhaken. Dit gebeurt vaak onder invloed van grote levensveranderingen zoals verhuizen. Men vermoedt dan ook dat dit bij nog jongere vrijwilligers (16 – 20 j.) nog sterker zal zijn. Tot slot kan de maturiteit van jonge vrijwilligers een probleem zijn.

Mevr. Vanhuele merkt ook dat werken met vrijwilligers een goede omkadering vraagt. Dit kader creëert vaak de nodige veiligheid, vertrouwelijkheid, anonimiteit en vooral geloofwaardigheid.

Tot slot gaf mevr. Vanhuele ook nog mee dat de provincie West-Vlaanderen enkele zeer nuttige publicaties uitbracht om met vrijwilligers te werken. Dit vooral omdat er heel wat (wettelijke) aspecten bij komen kijken. Daarnaast adviseert zij ook om een basis sociale kaart te hanteren waarin vooral online eerstelijns hulpverlening aan bod komt.

## 2.4 **STUVO HOWEST**<sup>42</sup>

**De studentenondersteunende organisatie Stuvo Howest staat, net als JAC Menen, zeer dicht bij hun doelgroep. Gezien ook zij hierbij online gesprekken inschakelen nodigde ik Dhr. Mestdagh Chris uit tot een gesprek over online aanspreekbaarheid.**

Een belangrijk **verschil** tussen **JAC Menen** en **Stuvo Howest** is het type hulpvragen. Zo zal JAC Menen wellicht veel meer persoonlijke en emotionele vragen krijgen dan een Stuvo Howest medewerker. Waarschijnlijk zullen jongeren die het JAC aanspreken dus meer drempels en schaamte ervaren.

Bij Stuvo Howest ziet men de online aanspreekbaarheid als complementair en supplementair tot het face-to-face aanbod. Complementair als kanaal bovenop het al aanwezige face-to-face contact met een student en supplementair als exclusief aanbod. Men merkt dat de online aanspreekbaarheid bij Stuvo Howest drempelverlagend werkt en vaak een opstap vormt tot face-to-face hulpverlening.

Onder **bekendmaking** van **online initiatieven** begrijpt Dhr. Mestdagh (ondermeer) aanwezig zijn waar jongeren online actief zijn. Dit kan op allerhande sites zoals Netlog, Facebook of spelletjessites. Een belangrijke kanttekening hierbij is durven uit de vertrouwde context stappen. Met andere woorden niet alleen kijken naar de online locaties die wij kennen maar vooral naar online locaties die wij niet kennen. Online bereikbaarheid beperkt zich vaak nog tot online gesprekken, contact via e-mail, een website en een voorzichtig geplaatste link naar deze initiatieven. Hoewel de laatste jaren heel wat organisaties experimenteren met media zoals Facebook of Netlog is het opmerkelijk dat deze initiatieven zich vaak beperken tot de eerste lijn. Binnen het tweedelijns welzijnswerk treft men bijzonder weinig online aanbod of aanwezigheid aan. Bij online aanwezigheid op bijvoorbeeld Facebook of een site is interactiviteit ook een belangrijk gegeven. Een 'eerste indruk' maak je immers maar één keer. Een duidelijke profilering en goed doordacht profiel zijn dan ook belangrijk.

---

<sup>42</sup> Vrij naar: MESTDAGH, C., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 6 mei 2010

Wanneer wij spreken over **regionale online hulpverlening** merkt Dhr. Mestdagh terecht op dat het bestaande netwerk van JAC Menen hier een belangrijke rol in kan spelen. Zo kunnen bestaande partners (vb. de jeugddienst, jeugdadviseurs, het OCMW, andere JAC's, het CLB, ...) ervaringen uitwisselen en de krachten bundelen. Ook voor de jongeren zou dit een voordeel kunnen zijn. Bovendien komt dit de bekendheid van alle partners ten goede wat ook voor de jongeren (die zo meer kennis opdoen van de bestaande diensten in hun regio) een voordeel kan zijn. Hoewel dit duidelijk een regionaal karakter heeft, twijfelt Dhr. Mestdagh of men online initiatieven regionaal kan houden. Enerzijds kent dit medium een zeer open en snel karakter. Bovendien is de woonplaats van de jongere vaak onbekend.

## **2.5 CAW DE PAPAVER**<sup>43</sup>

**CAW De Papaver heeft een landelijk uitgestrekt werkingsgebied met een centrum in Ieper en Veurne. Gezien CAW De Papaver via een JAC met winkelmodel te Veurne slechts een zeer klein percentage van hun doelgroep bereiken, stapten zij van dit principe af. Dit betekent echter niet dat zij geen aanbod meer hebben voor jongeren. In hun zoektocht naar alternatieven om de volledige regio te bereiken, lieten zij zich inspireren door de moderne media. In het kader van deze zoektocht nodigde ik Mevr. Lombary Areta (fulltime medewerkster bij dit project) uit tot een gesprek.**

Binnen dit nieuwe project verkent men heel wat pistes. Bereikbaarheid en bekendheid staan hierbij centraal. Omdat jongeren moeilijk de weg vinden naar hulpverlening wil men de rollen omkeren. Via outreaching wil men de jongeren bewust maken van het CAW en hun aanbod voor jongeren. Door in de jongeren hun leefwereld te stappen en een brug te slaan tussen welzijnswerk en jeugdwerk trachten zij de drempel drastisch te verlagen.

In samenwerking met JOC Ieper startten zij recent een project rond online hulpverlening op. Leader (een programma voor plattelandsontwikkeling gefinancierd met Europese, Vlaamse en Provinciale middelen) ondersteund dit project. Het JOC van Ieper werkt momenteel hard aan een regionale community-site waar vrijetijdsactiviteiten en uitwisseling tussen jongeren centraal staat. Samen ontwikkelt men er een digitaal onthaalplatform verbonden met deze community-site voor jongeren. Dit online onthaal vertegenwoordigt de onthaalwerking van CAW De Papaver en richt zich specifiek tot jongeren. Men geeft hierbij een overzicht van alle thema's binnen het welzijnswerk en verwijst naar lokale organisaties en partners waar jongeren terecht kunnen. Aanvullend kunnen jongeren via dit online onthaal ook via e-mail of chat contact opnemen met een hulpverlener. Voor dit online gespreksaanbod sloten zij zich aan bij het Netwerk JAC Online. Zo leren jongeren dit aanbod kennen. Hun regionale permanentie-uren zal men op dit online onthaal extra in de verf zetten. Tot slot zal men ook een forum aanbieden waar de uitwisseling tussen jongeren centraal staat.

De ontwikkeling van dit digitale onthaal staat echter niet alleen. Zo denkt CAW De Papaver steeds aan nieuwe mogelijkheden en domeinen om zich bij de jongeren te profileren. Hierbij plannen zij om, net als een aantal JAC's, aanwezig te zijn op Facebook en Netlog. Een duidelijke kanttekening bij deze kanalen is het gebrek aan anonimiteit en privacy. Hoewel men dit niet mag ontkennen, verwacht men net als in face-to-face contacten ook in online contacten enige discretie en beroepsgeheim van de medewerker.s

De gedachte dat jongeren een plaats moeten hebben om hun verhaal kwijt te kunnen of een vraag te stellen staat binnen deze ideeën centraal. Bij de uitwerking moet men uiteraard rekening

---

<sup>43</sup> Vrij naar: LOMBARY, A., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 5 mei 2010

houden met het eigen beleid. Online projecten kosten immers heel wat middelen die het beleid moet kunnen en willen vrijgeven.

Tot slot zette Mevr. Lombary ook het belang van samenwerking met regionale partners in de verf. Bovendien willen zij zich niet beperken tot online aanwezigheid maar ook fysiek aanwezig zijn. Hierbij beklemtoonde Mevr. Lombary nogmaals het belang van aanwezigheid waar jongeren actief zijn.

## **2.6 CONCLUSIES GESPREKKEN MET HULPVERLENERS**

Uit de gesprekken met verschillende hulpverleners kwam heel wat ervaring naar boven. In dit besluit zet ik mijn voornaamste conclusies op een rij.

Hoewel **MSN** zeer weinig garanties biedt ten aanzien van privacy en anonimiteit merken de medewerkers van Project Ikaros (vzw Daidalos) terecht op dat jongeren hier weinig aanstoot aan nemen. Bovendien heeft dit programma ook voordelen zoals een ruime bekendheid, makkelijke toegang, gratis karakter en eenvoudige werking. De medewerkers van Project Ikaros merkten op dat online aanspreekbaarheid op latere uren (na 19u) en tijdens vakantieperiodes hen meer gesprekken opleverde.

Het gesprek met JAC Diest over **online aanwezigheid** was zeer verrijkend. Zo kan het inzetten van een mascotte de bekendheid van de dienst vergroten. Deze bekendheid kan ook online uitgewerkt worden door een frequente aanwezigheid op Facebook en/of Netlog. Ook Dhr. Mestdagh (Stuvo Howest) en Mevr. Lombary (CAW De Papaver) onderschrijven het belang van aanwezigheid waar jongeren actief zijn. Via Facebook kan men ook heel wat informatie meegeven. Gezien de medewerker heel wat informatie over de jongeren te zien krijgt is de grens tussen aanwezigheid en hulpverlening vaak zeer dun. Hierbij merkte Lombary Areta (CAW De Papaver) echter op dat het beroepsgeheim en de discretie van de hulpverlener ook hier van tel zijn. Jongeren kunnen ook een vraag uiten naar eerder curatieve hulpverlening. Gezien anonimiteit en privacy op dit kanaal vaak ontbreken, lijkt hierop ingaan echter geen goed idee. Volgens mij beklemtoont dit opnieuw de nood aan online aanspreekbare diensten op de tweede lijn die in deze curatieve, online hulpverlening kunnen voorzien. Eerstelijnsdiensten zoals JAC Menen of CAW De Papaver kunnen naar mijn gevoel vooral in preventieve online acties voorzien. Dit gevoel werd bekrachtigd door Dhr. Mestdagh (Stuvo Howest). De medewerkers van JAC Diest merken wel dat zij via Facebook of Netlog nauwere contacten hebben met jongeren dan via het platform van het Netwerk JAC Online. JAC Diest toont volgens mij ook aan dat men jongeren en hun kwaliteiten kan inschakelen om de bekendheid van het JAC te vergroten.

**Werken met vrijwilligers** lijkt een mogelijkheid. Uit het gesprek met Mevr. Vanhuele (Tele-Onthaal) blijkt dat dit heel wat investering en planning vraagt. Toch kunnen jonge hulpverleners volgens Mevr. Vanhuele een meerwaarde betekenen. Zij hebben immers meer inzicht in de leefwereld van jongeren en ervaren wellicht minder snel een verantwoordelijkheidsgevoel. Toch hoort hier de bedenking bij dat de draagkracht en maturiteit van de jongeren voldoende groot moeten zijn. Afgezien van praktische overwegingen lijkt de potentiële meerwaarde van jonge vrijwilligers reëel te zijn. Bovendien beklemtoont het inzetten van (jonge) vrijwilligers ook de vrijblijvendheid van een initiatief.

Ook via een **website** kan men online aanspreekbaar zijn. Bij dit concept spelen volgens Mevr. Lombary (CAW De Papaver) het netwerk van de dienst en de interactiviteit een grote rol. Binnen deze website kan men, vergelijkbaar met het eerder vermelde SAHAR project, verschillende online communicatievormen combineren. Dit kan dan ook een meerwaarde betekenen voor de

regio en het welzijnswerk in die regio. Het vormen van een online netwerk kan volgens Mevr. Lombary (CAW De Papaver) en Dhr. Mestdagh (Stuvo Howest) een belangrijke meerwaarde bieden.

Zowel Mevr. Lombary (CAW De Papaver) als Dhr. Mestdagh (Stuvo Howest) gaven aan dat online aanwezigheid betekent dat men aanwezig is waar jongeren online vertoeven. Beiden staan dan ook achter de aanwezigheid op **Facebook** en **Netlog**. Logischerwijs speelt de profilering van de dienst op deze sociale netwerksites een grote rol. Een eerste indruk maakt men immers maar één keer. Door het gebrek aan anonimiteit en het informele karakter lijkt het veiliger deze kanalen in te zetten voor preventieve hulpverlening en bekendmaking, niet voor curatieve hulpverlening. Toch kan de aanwezigheid van de dienst leiden tot curatief optreden via andere kanalen en verwijzingen. Zo kan men een jongere doorverwijzen naar het online gespreksplatform van het Netwerk JAC Online.

### **3 TRY-OUT REGIONALE CHAT**

---

Tijdens de digitale week (5 tot 12 maart 2010) besteedde JAC Menen extra aandacht aan haar online bereikbaarheid. Zij richtten hierbij een proefproject rond regionale chat in. De doelstelling van dit proefproject was de effectiviteit van regionale bekendmaking te testen. Daarnaast vormden de extra permanenties op het online gespreksplatform van het Netwerk JAC Online een mooi initiatief in het kader van de digitale week. Om uit deze ervaring te leren geef ik kort de opzet weer waarna ik stilsta bij de belangrijkste conclusie die hieruit voortvloeiden.

#### **3.1 OPZET**

Tijdens de digitale week zette JAC Menen haar digitale aanbod extra in de kijker. De klemtoon lag hierbij op online gespreksvoering via het platform van Netwerk JAC Online. Men laste 3 extra permanenties in en maakte een tweede account aan. Om deze extra permanenties een regionaal karakter te geven, werd dit initiatief enkel regionaal bekend gemaakt.

##### **3.1.1 EXTRA PERMANENTIETIJDEN**

De normale permanentie van JAC Menen vindt plaats op maandagavond van 18u tot 19u. Tijdens de digitale week was men ook op maandag 8, woensdag 10 en vrijdag 12 maart van 17u tot 18u online. Aanvullend zette men op maandag 8 maart een tweede account in. Dit betekent dat men tijdens de digitale week zes uur online was (maandag twee uur met twee accounts, woensdag en vrijdag telkens één uur met één account)

##### **3.1.2 BEKENDMAKING**

Men maakte de extra permanenties enkel regionaal bekend om het initiatief een regionaal karakter te geven. Er werden 48 affiches opgehangen in de lokale scholen, jeugdhuizen en in het JAC. Daarnaast verspreidde men op dezelfde locaties 400 flyers. Deze flyers werden ook digitaal verspreid via: de Facebookgroep van onze (oud)jeugdadviseurs, het Netlogprofiel van Jakkedoe en een mailing naar de collega's binnen CAW Stimulans afdeling Menen.

## 3.2 RESULTATEN

Om dit initiatief te evalueren kunnen cijfers een eerste duiding geven. In tabel 2 krijgt u een overzicht in cijfers van de digitale week.

	Maandag	Woensdag	Vrijdag	Totaal	
Aantal uur online	4 (2u x 2 accounts)	1	1	6	
Aantal accounts online	2	1	1		Gemiddelde (per uur)
Aantal gesprekken	5	2	1	8	1,3
Aantal keer busy	16	0	4	20	3,3
Aantal busy (personen)	11	0	3	14	2,3

Tabel 2: Resultaten digitale week

Wanneer wij deze gegevens naast 6 normale permanenties plaatsen (zie tabel 3) valt de grotere opkomst tijdens de digitale week al snel op.

	25/01	01/02	08/02	15/02	22/02	01/03	Totaal	
Uren online	1	1	1	1	1	1	6	
Accounts online	1	1	1	1	1	1		Gemiddelde (per uur)
Aantal gesprekken	0	1	2	1	3	2	9	1,5
Aantal keer busy	0	0	0	0	0	2	2	0,3
Aantal busy (personen)	0	0	0	0	0	2	2	0,3

Tabel 3: Resultaten 6 normale permanenties

Deze cijfers geven volgens mij echter geen volledig beeld. Zo houden zij geen rekening met een aantal belangrijke randfactoren. Een aantal mogelijks bepalende randfactoren zijn:

- Het aantal andere JAC's die op hetzelfde moment online zijn met X accounts.
  - Bij normale permanenties zijn 2 andere JAC's met 2 à 3 accounts online.
  - Tijdens de digitale week waren er op maandag en woensdag 3 en op vrijdag 2 andere JAC's online. (*Aantal accounts die online waren werden niet geregistreerd.*)
- Oncontroleerbare factoren die jongeren bewegen om buitenshuis activiteiten te doen zoals mooi weer of evenementen.
- De onmogelijkheid van jongeren om zich online te begeven (vb. een kapotte computer)
- Het verschil in permanentietijden tussen de digitale week en normale permanenties.
- Het wisselende bereik van online gesprekken waarbij wij nu in een kalme periode zitten.

Hoewel het moeilijk is de vergelijkingen te maken trok JAC Menen een aantal conclusies uit dit proefproject:

- Door het **samenvallen** van de **permanentie** met de **onthaluren** werd het moeilijk om de chat en het onthaal tegelijk te bemannen.
- Het inzetten van een **tweede account** bij drukke momenten verlicht de druk op de al in gesprek zijnde medewerker en stelt meer jongeren in staat om op verhaal te komen.
- De **effectiviteit** van **lokale bekendmaking** is via het platform van het Netwerk JAC Online moeilijk te controleren.

## 4 BESLUIT

---

Dit tweede deel vormt een basis voor de voorstellen die ik in deel drie aanreik. Deze basis bestaat uit een aantal gesprekken met lokale jongeren en ervaren hulpverleners. Ook de resultaten van het proefproject rond regionale chat, met JAC Mene als organisator, biedt hier een meerwaarde.

In 1.4 en 2.6 kreeg u reeds een overzicht van de conclusies die ik maakte op basis van mijn gesprekken met jongeren en hulpverleners. Afzonderlijk kunnen deze conclusies volgens mij zeker een meerwaarde bieden. Zo merkte ik op dat heel wat bevraagde jongeren het JAC en haar aanbod helemaal niet leken te kennen. Toch ben ik ervan overtuigd dat vooral de raakpunten tussen beide bevragingen interessant kunnen zijn. Zo sprak ik met beide groepen over het gebruik van MSN als online gespreksmedium in een organisatie. Hoewel heel wat jongeren hier door de lage anonimiteit en veiligheid weinig voor lijken te voelen, was men binnen Project Ikaros eerder tevreden over dit medium. Persoonlijk zie ik het inzetten van MSN Messenger of gelijkaardige programma's, gezien de lage anonimiteit & veiligheid en de tevredenheid die de jongeren tijdens mijn bevraging uitten over het bestaande initiatief, niet als nuttige uitbreiding.

Vrijwel alle bevraagde jongeren en enkele hulpverleners zijn het eens over de mogelijke meerwaarde van online aanwezigheid op Facebook of Netlog. Dit sluit deels aan op mijn bevinding dat heel wat bevraagde jongeren de hulpverlener beter willen kennen vooraleer zij hiermee in gesprek gaan. Uit de ervaring van JAC Diest blijkt dat de contacten via Facebook of Netlog nauwer zijn dan via andere online kanalen. Hierbij maak ik echter de kanttekening dat een dergelijke aanwezigheid heel wat tijd vraagt van de JAC medewerkers. Een aantal hulpverleners bevestigden dit omdat zij van mening zijn dat de nodige interactie met de jongeren heel wat inspanningen vraagt. Dit soort kanalen inzetten, speelt volgens mij ook in op de vraag naar lossere, eerder amicale contacten die de bevraagde allochtone en maatschappelijk kwetsbare jongeren leken te hebben.

Jonge vrijwilligers inschakelen kan volgens mij een grote meerwaarde bieden. Dit bevestigden niet alleen enkele hulpverleners en een aantal bevraagde jongeren. Deze jongeren gaven immers aan sneller met vrienden dan met een hulpverlener te willen spreken. Hierbij hoort de kanttekening dat, naar de ervaring van Tele-Onthaal West Vlaanderen en het voorbeeld van het SAHAR project, vrijwilligers inzetten een heuse investering vraagt. Hoewel er een aantal duidelijke voordelen zijn aan het inzetten van vrijwilligers, kan het voor de werking ook een last betekenen. Zo moet men – naast de investeringen - ook rekening houden met hun draagkracht en maturiteit. Tot slot onderscheidt het inzetten van beroepskrachten de JAC's van de meeste andere diensten die online actief zijn. (zie deel één).

Een aantal hulpverleners waarmee ik in gesprek ging haalden ook het belang aan van samenwerking. Dit is niet alleen door beleidsmatige redenen een must maar kan vooral een meerwaarde bieden aan alle betrokken actoren. Dhr. Mestdagh (Stuvo Howest) merkte hierbij op dat de online aanspreekbaarheid en aanwezigheid zich grotendeels beperkt tot de preventieve hulpverlening en/of de eerste lijn. Binnen tweedelijnsdiensten en curatieve hulpverlening lijken dergelijke initiatieven te ontbreken. Dit merkte ik ook op in het werkveldoverzicht dat u in deel 2 terugvindt. Door met deze diensten in een online netwerk of gezamenlijk initiatief te stappen kan men de online kloof die jongeren van deze diensten scheidt, deels overbruggen. De vraag blijft uiteraard of dit voor deze diensten wenselijk is. Ook heel wat bevraagde jongeren lijken op zoek te zijn naar uniformiteit en samenwerking. Zo haalden heel wat bevraagde jongeren aan dat ze

één platform voor de regio Menen ontbreken. Bij dit soort platform lijken zij vooral uniforme informatie en een knooppunt tussen de verschillende actoren te zoeken. Ook CAW De Papaver richt haar krachten nu op zo een initiatief. Dit kan erop wijzen dat zo een initiatief ook voor (JAC) Menen een meerwaarde kan zijn.

Hoewel de bevroagde jongeren doorgaans tevreden lijken te zijn over de online aanspreekbaarheid van JAC Menen, vinden zij dat de permanentietijden onvoldoende zijn. Zij geven aan vooral in de vakanties en examenperiodes extra permanenties te willen. Bovendien is één uurtje permanentie voor hen te weinig en zoeken een aantal jongeren andere uren. Project Ikaros vult deze jongeren, vanuit hun ervaring, deels aan met de ervaring dat zij binnen dergelijke periodes en op latere uren meer gesprekken hadden. Het proefproject rond regionale chat leert ons echter dat wij de beschikbaarheid van de JAC medewerkers niet uit het oog mogen verliezen. Volgens mij verdienen niet alleen de jongeren de volle aandacht van de medewerker maar moet het bovendien voor de medewerkers zelf werkbaar blijven.

Gewapend met deze conclusies uit dit en het voorgaande deel, formuleer ik in het volgende deel enkele concrete adviezen. Deze voorstellen geven u een antwoord op de vraag wat de uitbreidingsmogelijkheden zijn van de regionale online aanspreekbaarheid van JAC Menen.

## **Deel 3: Hoe kan men de online aanspreekbaarheid uitbreiden?**

De eerste twee delen bevatten de basis voor dit derde deel waarin ik de bevindingen uit deze twee eerste delen omzet in concrete adviezen. Deze adviezen bieden een antwoord op de vraag hoe men de regionale online aanspreekbaarheid van JAC Menen indien nodig kan uitbreiden. Hierbij hoort echter de kanttekening dat er naast deze voorstellen zeker nog andere mogelijkheden zullen zijn. Bovendien hebben deze voorstellen een adviserend karakter, die nog heel wat ruimte laten voor de eigen inbreng en visie van de JAC medewerkers en mogelijke partners. Deze voorstellen hebben dan ook tot doel een dialoog binnen op gang te brengen zodat de JAC medewerkers (met eventuele partners) invulling kunnen geven aan hun beleidsopdracht.

In een eerste luik sta ik stil bij de noodzakelijkheid van mogelijke uitbreidingen waarna ik in twee hoofdstukken voorstellen aanreik om de bekendheid van de online aanspreekbaarheid en deze aanspreekbaarheid zelf uit te breiden.

### **1 IS EEN UITBREIDING NOODZAKELIJK?**

Zoals de titel doet vermoeden is deze bachelorproef een prospectie naar de mogelijkheden om de regionale online aanspreekbaarheid van JAC Menen uit te breiden. Vooraleer voorstellen te formuleren wil ik echter stilstaan bij de vraag of een mogelijke uitbreiding wel noodzakelijk is.

Hoewel het beleid dit kan beogen lijkt dit volgens de bevroegde jongeren niet nodig. Uit mijn gesprekken met een aantal jongeren bleek dat zij het huidige online gesprekskanaal immers voldoende vinden. Nieuwe online gesprekskanalen inlassen heeft volgens mij dan ook weinig zin. Bovendien vermoed ik dat ook de JAC medewerkers tevreden zijn over het huidige kanaal. Een naar mijn mening veel belangrijkere conclusie uit deze gesprekken is de onbekendheid van JAC Menen en haar online aanspreekbaarheid. Dit is een eerste aspect waarbij een uitbreiding op zijn plaats lijkt te zijn. Aansluitend kan men het huidige bestaande online gesprekskanaal op twee eenvoudige manieren afstemmen op de wensen van de bevroegde jongeren. Dit leest u onder 3.1 (Uitbreiding in de diepte). In het derde en laatste gedeelte sta ik stil bij een nieuw online knooppunt. Dit lijkt noodzakelijk te zijn om aan verschillende vragen die jongeren lijken te hebben te beantwoorden en om de online kloof tussen jongeren en tweedelijnsdiensten & curatieve hulpverlening te overbruggen.

### **2 WIE NIET GEZIEN IS, IS ER NIET**

Verreweg de opvallendste conclusie uit mijn gesprekken met jongeren lijkt de onbekendheid van de JAC werking en het huidig online aanbod te zijn. Hoewel nieuwe initiatieven of uitbreidingen van de online aanspreekbaarheid een meerwaarde kunnen hebben, lijkt een betere bekendmaking van JAC Menen en de online werking op zijn plaats. Hierbij sta ik eerst beknopt stil bij de huidige bekendmaking waarna ik enkele voorstellen formuleer om deze bekendmaking uit te breiden.

## 2.1 HUIDIGE BEKENDMAKING

In deel 1 (2.1.1 'De jongeren advies centra') las u wat een JAC is en hoe dit zich binnen JAC Menen vertaalt. Hierbij merkte ik op dat JAC Menen zeer diverse methodieken hanteert. Deze diversiteit zien wij ook binnen de kanalen die zij aanwenden om de JAC werking bekend te maken.

De **JAC voorstellingen** zijn een eerste belangrijk kanaal. Elke leerkracht uit het secundair onderwijs kan voor zijn/haar klas zo een voorstelling aanvragen. Binnen deze voorstellingen (die steeds in het JAC plaatsvinden) geven één of twee medewerkers een woordje uitleg over de werking van het JAC. Meestal gebruikt men een spelvorm om het geheel aantrekkelijk, leuk en licht verteerbaar te houden. Aansluitend geeft men ook in de **opleiding jeugdadviseurs** heel wat informatie mee over JAC Menen. Deze jeugdadviseurs nemen dan ook gedeeltelijk de rol van ambassadeur van JAC Menen op zich.

JAC Menen beschikt ook over een **etalage** die telkens rond één bepaald thema ingericht is. Enkele thema's die aan bod kwamen zijn Valentijn, vakantiewerk en de digitale week. De klemtoon ligt bij deze thema's steeds op wat het JAC (of een andere dienst) kan aanbieden rond dit thema.

De JAC medewerkers zijn ook vaak aanwezig op verschillende locaties waar jongeren samenkomen. Het mobiel onthaal te Rekkem en jongerenontmoetingshuis Jakkedoe zijn hier goede voorbeelden van. Naast deze vaste **aanwezigheid** gaat men soms langs in de lokale jeugdhuisen, jeugdbewegingen en scholen. Dit kan in het kader van een speciaal initiatief zoals een nieuwe opleiding jeugdadviseurs maar evenzeer vanuit een presentiegedachte. Vroeger ging men ook jaarlijks langs op school met de chocoladebar om zo contact te krijgen met de jongeren en JAC Menen bekend te maken.

Bij speciale initiatieven (zoals de try-out in de digitale week of een nieuwe opleiding jeugdadviseurs) maakt men ook gebruik van **flyers, folders of affiches**. Men verspreidt deze zelf op locaties waar veel jongeren komen zoals jeugdhuisen, jeugdbewegingen of scholen. Daarnaast stuurt men deze ook per e-mail naar belangrijke derden zoals leerkrachten, leiders, interne & externe hulpverleners of jeugdadviseurs. Soms plaatst men ook advertenties in het lokale krantje 'De Leifdraad'.

Tot slot doet men ook aan bekendmaking via de **Facebookgroep** voor (oud)jeugdadviseurs van JAC Menen, het **Netlogprofiel** van Jakkedoe en de **jongerensite** [www.tismenens.be](http://www.tismenens.be). De Facebookgroep voor (oud)jeugdadviseurs is enkel toegankelijk voor (oud)jeugdadviseurs terwijl het Netlogprofiel van Jakkedoe vrij toegankelijk is. Hoewel ook de jongerensite [www.tismenens.be](http://www.tismenens.be) vrij toegankelijk is, lijkt de nodige dynamiek er nog te ontbreken.

## 2.2 RUIMTE VOOR EEN BREDERE BEKENDMAKING

Gezien de jongeren amper op de hoogte leken te zijn van de JAC werking en haar online aanspreekbaarheid, vermoed ik dat de in 2.1 opgesomde initiatieven onvoldoende zijn. Bovendien zijn heel wat bevraagde jongeren van mening dat het gezicht kennen van een JAC medewerker belangrijk is. Voor sommige jongeren lijkt dit zelfs een voorwaarde om contact op te nemen. Om deze drie aspecten van het JAC (de werking, toegangspoorten en medewerkers) duidelijker naar de plaatselijke jongeren te communiceren lijkt een enkelvoudig kanaal onvoldoende. Vandaar mijn voorstel om de bekendmaking te splitsen over de fysieke en online kanalen.

## **2.2.1 LANG LEVE DE CHOCOLADEBAR**

Dat een groot aantal (oudere) bevroagde jongeren zich de jaarlijkse aanwezigheid van JAC medewerkers op school herinneren betekent volgens mij heel wat. Zij herinnerden zich niet alleen deze aanwezigheid maar ook de naam 'JAC'. Bovendien haalden ook Mevr. Lombary en Dhr. Mestdagh aan dat men daar aanwezig moet zijn waar jongeren actief zijn. De school lijkt mij dan ook de uitgelezen plek. Tot slot komt men zo ook tegemoet aan de vraag van heel wat bevroagde jongeren om het gezicht van de medewerkers te kennen. Volgens mij is het tijd om deze jaarlijkse aanwezigheid op school opnieuw in het leven te roepen.

Dit soort initiatief neemt wellicht heel wat tijd en werkingsmiddelen in beslag. Deze tijdsinvestering betekent dat de medewerkers minder tijd hebben om hun andere opdrachten uit te voeren. Dit vertaalt zich logischerwijs ook naar de organisatie die deze werkuren, de verplaatsing en de middelen vrij dient maken. Hoewel dit een heuse investering is speel je zo in op de verwachtingen van de jongeren en maak je de JAC werking en de medewerkers bekend bij een ruim publiek. Volgens mij compenseert de grote en diverse groep die men bereikt deze investeringen. Bovendien gaat het om een bestaand concept waar de JAC medewerkers al ervaring mee hebben.

Bij het bestaande concept trokken JAC medewerkers jaarlijks naar elke school in hun werkingsgebied. Zij gebruikten steeds een ander concept zoals een winkelwagen vol informatie of een heus salon. De laatste opstelling bestond uit een chocoladebar. Dit concept opnieuw lanceren zou de bekendheid van het JAC danig versterken. Bovendien speelt men zo in op de wens van de jongeren om een gezicht te kennen. Dit initiatief geeft de JAC medewerkers ook de gelegenheid om hun online aanbod verder bekend te maken. De zaktop waarover u in 2.2.3 meer leest kan hierbij een hulpmiddel zijn.

## **2.2.2 ONLINE AANWEZIGHEID: FACEBOOK EN NETLOG**

Hoewel fysieke aanwezigheid een belangrijk kanaal kan zijn, lijkt een online aanwezigheid op plaatsen waar jongeren digitaal samenkomen onontbeerlijk. Uiteraard moet dit een en-en verhaal zijn, geen strijd. Zoals u in het besluit bij deel 2 kon lezen ziet niet alleen het gros van de bevroagde jongeren maar ook een aantal bevroagde hulpverleners de noodzaak om op dit soort kanaal aanwezig te zijn. Samen met de conclusie dat de meerderheid van de bevroagde jongeren online actief is op Facebook en/of Netlog lijkt de geschikte online locatie voor bekendmaking snel bepaald. Bovendien leken heel wat jongeren de afwezigheid van JAC Menen op Facebook en Netlog een gebrek te vinden. Hoewel men hierbij verschillende doelen voorop kan stellen (zie 2.2.2.1 Doelstellingen) merk ik dat het karakter van dit kanaal aansluit op de ogenschijnlijke voorkeur van de jongere (vrijblijvendheid, lage drempel); principes die ook het JAC onderschrijft.

Vanuit deze motivatie stel ik voor Facebook en Netlog verder te introduceren binnen JAC Menen. Gezien de delicaatheid van dit onderwerp binnen het werkveld en de vele voor- en tegenstanders wil ik met deze bijdrage de dialoog binnen JAC Menen op gang brengen. Deze dialoog kan op termijn bepalen of en hoe JAC Menen dit medium inzet. Om niet aan deze dialoog voorbij te gaan, reik ik geen hapklaar project maar een concept aan. Bovendien kan men ook op Facebook of Netlog slechts één eerste indruk maken. Deze eerste indruk bepalen behoort niet mij maar de medewerkers en het beleid van JAC Menen toe.

### 2.2.2.1 WAAROM EEN FACEBOOKGROEP OF NETLOG BRAND PAGE?

Facebook en Netlog vertonen (als online communicatiemiddel) gelijkaardige voor- en nadelen als online gesprekken. In Deel 1 kwamen deze voor- en nadelen al ruim aan bod. Daarnaast zijn er volgens mij ook een aantal specifieke voor- en nadelen verbonden aan Facebook en Netlog als werkinstrument voor hulpverleners. Om tot een goede dialoog te komen over het al dan niet inzetten van Facebook en/of Netlog in de algemene werking zet ik enkele mogelijke voor- en nadelen op een rij. Deze opsomming sluit aanvullingen of andere meningen uiteraard niet uit.

#### 2.2.2.1.1 NADELEN

Het grootste nadeel bij dit soort kanalen lijkt het **gebrek aan anonimiteit**. Van zodra een dienst zich op Facebook begeeft krijgt men heel wat (overbodige) informatie over andere gebruikers te zien. Hierbij denk ik aan persoonsgegevens (zoals leeftijd, naam of woonplaats) en heel wat private gegevens (zoals wat men dit weekend deed of hoe goed hun relatie loopt). Het posten van deze informatie is de jongere zijn eigen keuze. Of en hoe JAC Mene op Facebook aanwezig is, verandert dus niets in deze interactie tussen jongeren. Toch kan dit een invloed hebben op de positionering van de dienst. Grijpt men deze gegevens aan in een preventieve dialoog of laat men de jongeren in hun vrijheid? Bij 2.2.2.2 ('Afspraken') leest u hier meer over. Dit gebrek aan anonimiteit druist enigszins ook in tegen de basisprincipes van JAC Mene en anderzijds tegen de belangrijkste waarden die de bevroegde jongeren aan online gesprekken toeschreven: anonimiteit, een lage drempel en vrijblijvendheid.

Een tweede nadeel kan de **afstand – nabijheid** zijn. Door het 'vriendjes principe' op Facebook kan een jongere de grens tussen de hulpverlener als vertegenwoordiger van een dienst en als 'vriend' zien vervagen. Dit kan leiden tot duidelijk grensoverschrijdend gedrag. Hoewel hier zeker enige waarheid in schuilt, ervaart men hier bij JAC Diest weinig problemen mee. Jongeren lijken er de dienst als dienst te erkennen en overschrijden maar zelden deze grens.

Bij kanalen zoals Facebook of Netlog kan men ook de **veiligheid** als heikel punt zien. Zoals u weet is internet niet het veiligste medium. Iedereen die zich op internet begeeft komt wel eens in aanraking met valse informatie, diefstal, ongewilde verspreiding van (persoonlijke) informatie, cyberpesten, hackers of het zich aanmeten van iemand anders zijn persoon. Vooral hackers, valse hulpverleners en het ongevraagd verspreiden van (gevoelige) informatie kunnen voor een dienst een drempel vormen. De dienst kan zich hier echter (beperkt) tegen indekken. Profileren is hierbij opnieuw zeer belangrijk. Hoe gaat men om met gevoelige informatie? Gebruikt men de mogelijkheid om online gesprekken aan te gaan en hoever gaat men hierin? Staat men jongeren toe om een hulpverlening te starten via dit platform? Deze en andere vragen horen stuk voor stuk thuis onder de voorbereidende afspraken die in 2.2.2.2 (Afspraken) aan bod komen. Daarnaast biedt ook de organisator van Facebook enige bescherming. Via de privacy verklaring die iedere gebruiker bij de start onderschrijft tracht men deze bescherming te realiseren. Daarnaast geven zij ook tips mee aan bepaalde types van gebruikers zoals leerkrachten, jongeren, ouders en juridische diensten. Toch blijkt uit een aantal recente persartikelen dat hier nog heel wat ruimte voor verbetering is.

Tot slot lijkt ook de **tijdsinvestering** een reële drempel. Aanwezig zijn op Facebook en interactie hebben met jongeren lijkt een frequente, actieve aanwezigheid te vragen. Hierbij is een uurtje per week volgens mij ontoereikend. De medewerker is bij voorkeur dagelijks online. Hoewel men deze tijdsinvestering kan verdelen onder verschillende medewerkers moet deze investering een duidelijke meerwaarde betekenen.

### 2.2.2.1.2 VOORDELEN

Naast de nadelen biedt het gebruik van Facebook als promotie- en aanwezigheidskanaal volgens mij ook een aantal voordelen. Voor geen van de betrokken partijen vragen Facebook of Netlog grote **verplaatsingen** of **kosten**. Bovendien behoudt de jongere de volledige **vrijblijvendheid** tot contact. Bij bijvoorbeeld een JAC voorstelling lijkt er wel een verplichtend karakter te zijn. Omdat Facebook en Netlog een onderdeel zijn van de jongere zijn leefwereld, kan dit kanaal de **drempel** om contact op te nemen met JAC Mene ook verlagen. Zo is het leren kennen van medewerkers van JAC Mene voor hen wellicht makkelijker via deze kanalen. Deze mogelijke laagdrempeligheid en vrijblijvendheid sluiten zijn tevens belangrijke basisprincipes van JAC Mene.

Via Facebook of Netlog kan men ook een zeer grote en diverse groep jongeren **bereiken**. Dit kan niet alleen betekenen dat men heel wat jongeren kan informeren maar dat men ook de mogelijkheid heeft om informatie te krijgen van zeer veel jongeren.

Bovendien lijkt de **interactie** door de lage drempel en vele contactmogelijkheden groter te zijn dan bij face-to-face contacten. Hierbij zal het 'online disinhibition' effect wellicht een rol spelen. Veel hangt opnieuw af van de houding en profilering van de dienst. Hoewel men deze interactie zelf kan stimuleren door bijvoorbeeld een filmpje over het JAC te posten, heeft de tijdsinvestering van de hulpverlener hier vermoedelijk een grote impact op.

Via Facebook beschikt men over **verschillende communicatiemethodes**. Zo kan men niet alleen teksten maar ook foto's of filmpjes plaatsen. Deze methodes spreken jongeren wellicht sneller aan dan tekst en bieden vaak ook meer mogelijkheden. Zo kan men de werking en locatie van JAC Mene meegeven in een kort, ludiek filmpje. Hierbij kan men ook samenwerken met lokale jongeren zodat het niet alleen voor hen maar ook door hen gemaakt wordt. Aanvullend lijken alternatieve communicatiemethodes zoals filmpjes of wedstrijden de interactiviteit ook ten goede te komen.

Tot slot lijkt Facebook, als sociale netwerksite, ook het ideale kanaal om een **netwerk** te vormen met andere diensten en hulpverleners die zich op Facebook bevinden. De belangrijkste motivatie hierbij is (naar mijn mening) jongeren een duidelijker beeld geven van het lokale netwerk van Diensten Een duidelijke voorwaarde is uiteraard dat ook andere relevante diensten uit het werkingsgebied op Facebook of Netlog aanwezig zijn.

### 2.2.2.2 PROFILERING

Onder profilering versta ik de wijze waarop een dienst zich toont via dit medium. Om tot een degelijke profilering te komen reik ik een aantal, naar mijn mening, belangrijke onderwerpen aan. In eerste instantie zijn de doelstellingen die de dienst via dit kanaal nastreeft zeer bepalend voor het profiel dat de dienst zich zal aanmeten. Hierbij horen ook een aantal afspraken rond de aanwezigheid op Facebook of Netlog. Samen met andere gegevens zoals de basisprincipes van de dienst leiden deze twee aspecten tot de opstelling van een Facebook- of Netlogprofiel. Hierna sta ik achtereenvolgens stil bij het mogelijke profiel en mogelijke afspraken en doelstellingen.

### 2.2.2.2.1 DOELSTELLINGEN

Één van de meest voor de hand liggende doelstellingen om op Facebook of Netlog aanwezig te zijn, lijkt de **bekendmaking** van JAC Menen en de medewerkers. Hoewel er nog een aantal bijkomende doelstellingen volgen is en blijft deze doelstelling volgens mij van primair belang. Men kan de volgende indicatoren gebruiken om het behalen van deze doelstelling te toetsen: het aantal jongeren die een vriendschapsband met JAC Menen aangingen, de mate van interactie met aanwezige jongeren, het aantal mededelingen die jongeren op het prikbord van JAC Menen posten, het aantal initiatieven die JAC Menen via deze weg bekend maakt en het aantal reacties hierop van jongeren.

Een tweede mogelijke doelstelling is de **aanwezigheid** op zich. Door aanwezig te zijn op een platform zoals Facebook speelt men gedeeltelijk in op de presentie gedachte. Hierbij is niet het eigen aanbod maar wat de jongeren zelf aanbrengen belangrijk. Dit kan een hulpvraag zijn maar evengoed een mededeling. De medewerker neemt hier dus de rol op van aanspreekpunt. Daarnaast past de hulpverlener zijn aanwezigheid aan, aan de tijd en ruimte waarbinnen jongeren online zijn. Om deze aanwezigheid naderhand te toetsen kan men het aantal uren online aanwezigheid en de interactie met jongeren als indicatoren gebruiken.

Ook **kennis nemen van de leefwereld** van jongeren kan een doelstelling zijn. Via interactie met jongeren en observatie van hun onderlinge interacties kan de medewerker voeling krijgen met hun (online) leefwereld. Hierbij verkrijgt men informatie rond thema's zoals wat in is, wat de huidige omgangsvormen zijn, waar jongeren mee bezig zijn of hoe jongeren tegenover thema's zoals seksualiteit of pesten staan. Deze kennis kan de medewerker handvaten bieden om de JAC werking (vb. educatief materiaal of JAC voorstellingen) en het promotiemateriaal aan te passen aan de jongeren. Bovendien kan men actief peilen naar de mening of ideeën van een grote groep jongeren. Het behalen van deze doelstelling lijkt mij moeilijk te toetsen. De enige aantoonbare indicator is volgens mij de mate waarin JAC Menen zijn werking afstemt op wat de doelgroep via dit kanaal weergeeft.

**Jongeren informeren** is een vierde mogelijke doelstelling. Via verschillende media zoals geschreven informatie en audiovisueel materiaal kan men de jongeren heel wat bijbrengen. Een eerste belangrijk thema hierbij is het JAC en zijn medewerkers. Men kan echter ook verwijzen naar informatieve sites zoals [www.allesoverseks.be](http://www.allesoverseks.be). Facebook en Netlog lijken ook goede media om een dialoog over thema's zoals pesten of seksualiteit op gang te brengen zodat jongeren zichzelf informeren. Zo kan men een artikel of link posten die met dit thema te maken heeft. Hierbij kan men bepaalde themaweken of -dagen gebruiken om thema's te bepalen. Bijvoorbeeld in de week van de vrijwilliger iets posten over vrijwilligerswerk of hierover een poll (bevraging) starten. Een soort digitale etalage dus. Hierbij komt dus een belangrijk preventief luik kijken. Indicatoren kunnen hierbij het aantal geposte artikels, mededelingen en links zijn. Ook de invulling van het onderdeel 'info' van het profiel kan een indicator zijn.

Tot slot kan ook **netwerking** een doelstelling zijn. Door het aangaan van digitale banden met andere diensten (zoals de jeugdendienst) creëert men een digitaal netwerk. Zo krijgen jongeren die een vriendschapsband aangaan met het profiel van JAC Menen ook zicht op deze diensten. Uiteindelijk kan dit ervoor zorgen dat jongeren een duidelijker beeld hebben van het fysieke netwerk van diensten waar zij terecht kunnen. Hierbij is het aantal diensten waarmee het profiel van JAC Menen een vriendschapsband heeft de meest voor de hand liggende indicator.

U merkte wellicht op dat ik weinig concrete invulling geef aan de manier waarop men deze doelstellingen kan bereiken. Dit was een bewuste keuze om geen voorgekauwd werk te produceren maar om een dialoog op te starten. Welke van deze doelstelling men nastrevenswaardig vindt en hoe men deze zal nastreven is een belangrijk onderdeel van de dialoog die kan leiden tot een duidelijke profilering.

#### 2.2.2.2 AFSPRAKEN

Facebook en Netlog lijken door hun unieke karakter voor diensten vaak geen eenvoudige kanalen. Een aantal kenmerken van deze kanalen dwingen volgens mij dan ook goede afspraken af. Als voorbeeld geef ik enkele onderwerpen mee waar men afspraken rond kan maken. Hierbij geef ik telkens ook een mogelijke aanpak weer. Uiteraard is dit korte lijstje alles behalve volledig en zijn mijn voorstellen slechts suggesties. Dit gedeelte is vooral een aansteker om de dialoog binnen de dienst op gang te brengen.

- Profileert men zich als dienst of als medeweker (persoon)?

*Ik geef geen van beide mogelijkheden de voorkeur. De combinatie van zich profileren als dienst en als medeweker lijkt mij beter op zijn plaats. Door zich als dienst te profileren (vb. het profiel de naam 'JAC Menen' geven en enkel informatie geven rond deze dienst) creëert men een noodzakelijke grens en maakt men de dienst bekend. Deze afstand kan de relatie tussen de jongeren en de medeweker gezond en vooral werkbaar houden. Toch kan men zich ook als persoon profileren door bijvoorbeeld foto's van medewerkers te posten en meldingen te posten vanuit de eigen naam. Hierdoor behoudt men voldoende nabijheid om contacten aan te gaan. Bovendien gaven heel wat bevraagde jongeren aan dat ze een gezicht willen kennen en met een persoon willen spreken; niet met een dienst.*

- Hoe gaan wij om met jongeren die een hulpvraag stellen via Facebook of Netlog?

*Door de onveiligheid en beperkte anonimiteit die Facebook en Netlog kenmerken is hulpverlenend optreden hier volgens mij niet op zijn plaats. Vooral Facebook, met de chatmogelijkheid, lijkt meest aanleiding te geven tot hulpvragen. De jongere denkt zo misschien een (veilig) individueel contact te hebben terwijl dit niet zo is. Men kan ervoor kiezen om de Facebook chat uit te schakelen wat de kans op hulpvragen verkleint. Bovendien lijkt de doelstelling van dit soort initiatieven alles behalve hulpverlening aanbieden. Toch moet men (naar mijn mening en die van enkele hulpverleners) ook hier blijven openstaan voor de keuze van de jongere. Wanneer zijn via Facebook een hulpvraag uitspreken kan men deze beantwoorden door de jongere in kwestie door te verwijzen naar het platform van Netwerk JAC Online of e-mail. Zo kan de jongere veilig spreken en respecteer je toch grotendeels zijn/haar keuze om via internet contact met jou op te nemen. Hierbij merkte Dhr. Veulemans Jeroen (JAC Diest) wel op dat het contact met jongeren veel nauwer lijkt te zijn via dit kanaal dan via het platform van het Netwerk JAC Online. Een moeilijke evenwichtsoefening dus waarbij men rekening moet houden met alle betrokken actoren.*

- Hoe gaan wij om met vriendschapsverzoeken?

*Op Facebook kan men twee soorten vriendschapsbanden aangaan: een vriendschapsband met een jongere of met een dienst. Op zich is er volgens mij niets fout met het accepteren van jongeren hun vriendschapsverzoeken. Dit betekent dat zij een band met ons willen aangaan, al is deze wellicht niet diepgaand. Hierdoor wordt JAC Menen geïntegreerd in hun online sociaal netwerk. Dit lijkt bovendien de voorwaarde bij uitstek te zijn om de doelstellingen waar te kunnen maken. Toch zou ik zelf geen vriendschapsverzoeken versturen naar jongeren. Hierbij zou de grens dienst – jongere te dun worden en druist men in tegen de vrijblijvendheid. Men pusht de jongere in dit geval om in het netwerk van JAC Menen te stappen. De enige mogelijke uitzondering is volgens mij de groep (oud)jeugdadviseurs. Deze jongeren, die het JAC en de medewerkers goed kennen, kan men eventueel wel uitnodigen. Ook instappen in het netwerk van intermediairen (vb. een leerkracht) en diensten (vb. de jeugddienst) lijkt een goed idee. Hierbij doet men aan online netwerking.*

### 2.2.2.2.3 DE OPSTELLING VAN HET PROFIEL

Vanuit de gemaakte doelstellingen en afspraken kan men een profiel opstellen. Hoewel de inhoud van dit profiel sterk afhankelijk is van het vraagstuk of en hoe men Facebook wil inzetten; zou ik de volgende elementen zeker opnemen in de profielpagina:

- De naam 'JAC' met bijhorend logo (naam en gezichtsbekendheid van de dienst).
- De namen van de medewerkers met hun foto (naam- en gezichtsbekendheid van de medewerkers).
- Wat is het JAC? (werking, basisprincipes, waarvoor kunnen jongeren bij hen terecht, wie kan bij hen terecht, wat zijn de toegangswegen, ...)
- Verwijzingen (links) naar andere belangrijke sites (vb. [www.tismenens.be](http://www.tismenens.be), [www.allesoverseks.be](http://www.allesoverseks.be), ...).
- Verwijzingen naar online gespreksplatformen (vb. site van Netwerk JAC Online, de zelfmoordlijn, de Kinder- en jongerentelefoon, Teleblok, ...).
- Interactieve elementen zoals een filmpje over het JAC.

Bij het opstellen van deze teksten of verwijzingen houdt men uiteraard rekening met de doelgroep. Facebook en Netlog zijn zeer vluchtige kanalen waardoor lange, moeilijke teksten volgens mij weinig effect zullen hebben. Een korte en bondige weergave in een voor hen leesbare taal lijkt dus essentieel. Een mooi voorbeeld van zo een tekst leest men op het profiel van het jongerenontmoetingscentrum Diezie uit Roeselare:

*"In Jeugdhuis DieZie staat ontmoeting centraal. Je kan er vanzelfsprekend iets komen drinken, maar dat hoeft niet (zoals op café). We zijn elke vrijdag open van 16u tot min. 1u Van 16u tot 19u happy hours (pint, kriek, rodenbach en frisdrank aan 1 EUR) Een jeugdhuis draait op vrijwilligers. Als je zelf eens activiteit wil organiseren of wil meewerken aan activiteiten, eens wil komen draaien of wil meehelpen achter de toog --> laat van je horen!"<sup>44</sup>*

---

<sup>44</sup> VZW DIEZIE, Facebookprofiel. *Internet*, 14 mei 2010

([http://www.facebook.com/search/?post\\_form\\_id=e96f9650fd80afabc7ebb441e884a8d9&q=tveer&init=quick&ref=search\\_loaded#!/profile.php?id=100000248790497&v=info&ref=ts](http://www.facebook.com/search/?post_form_id=e96f9650fd80afabc7ebb441e884a8d9&q=tveer&init=quick&ref=search_loaded#!/profile.php?id=100000248790497&v=info&ref=ts))

Op het profiel van JAC Menen zou het als volgt kunnen klinken:

*JAC betekent Jongeren Advies Centrum. Dit wil zeggen dat iedereen tussen de 12 en 25 bij ons aan het goede adres is voor informatie, raad of een luisterend oor. Heb je een probleem of een vraag waar je geen raad mee weet? Zoek je informatie voor een schoolwerkje? Wil je een vakantiejob zoeken maar weet je niet waar begonnen? Condooms kopen? Dan zit je bij ons goed!*

*Je bereikt ons via: de JAC gsm (0499/53.50.56), ons e-mailadres (jacmenen@cawstimulans) of op het onthaal te Menen (Koningstraat 32). Elke maandagavond kan je van 18u tot 19u met ons chatten op deze website: [CHAT](#).*

*Op maandag en vrijdag (16u tot 18u) en op woensdag (11u30 tot 18u) vindt je ons in het JAC. De woensdagnamiddag tref je ons aan in Park Ter Walle tijdens Jakkedoe, ons jongerenontmoetingshuis waar iedereen tussen 14 en 18 kan komen chillen. Sinds [maand & jaar opstart Facebook] kan je ons ook hier terugvinden.*

*Groetjes,  
Maya, Fem en Florine  
JAC team Menen*

### **2.2.2.3 REGIONAAL KARAKTER**

Binnen deze bachelorproef staat het regionale aspect centraal en bovendien, zo bleek uit mijn gesprekken, vinden ook heel wat jongeren dit belangrijk. Zoals u wellicht vermoedt is de combinatie regionaal en Facebook niet ideaal. Ook enkele hulpverleners bevestigden dit. Hoewel men jongeren uit andere steden of provincies nooit volledig kan weren, belet dit volgens mij niet dat men Facebook een lokaal karakter kan geven. Iedere jongere mag contact nemen met JAC Menen maar wij richten ons hoofdzakelijk tot jongeren uit de regio Menen – Rekkem – Lauwe. Zo zou ik vriendschapsverzoeken enkel aanvaarden als zij van jongeren uit het werkingsgebied komen. Op die manier blijft het online sociaal netwerk van JAC Menen regionaal. Het profiel van de jongere verraad meestal waar hij/zij woont. Een tweede regionale luik is de informatie die men op het profiel meegeeft. Lokale initiatieven promoten, informatie geven over de eigen regio en wedstrijden organiseren met een lokaal karakter helpen om het regionaal karakter van het Facebook- of Netlog profiel te behouden.

### **2.2.2.4 KOSTPRIJS**

Het aanmaken van een Facebook profiel is gratis. Uiteraard moeten een aantal randvoorwaarden voldaan zijn. Zo dient de organisatie over computers met internetaansluiting te beschikken. Gezien JAC Menen hier nu al aan voldoet is dit geen meerkost. Ook de medewerkers moeten vertrouwd zijn met het gebruik van online communicatiemiddelen en Facebook of Netlog. Aan deze voorwaarde kan met enige oefening snel voldaan worden. Bovendien is JAC Menen al beperkt aanwezig op deze platformen.

De grootste kostprijs is de tijdsinvestering die een dergelijk project vraagt. Dagelijkse aanwezig zijn op Facebook betekend al snel enkele uren per week. Men kan deze uren echter spreiden over de drie medewerkers. Als elke medewerker 20 minuutjes online gaat is men al gauw 1 uur per dag online. Zo spreidt men de aanwezigheid, onderhoud men de interactie en blijft men op de hoogte. In totaal betekent dit echter een wekelijkse inspanning van 5 uur. De dienst zal moeten uitmaken of dit initiatief een meerwaarde vormt en deze tijdsinvestering dus waard is.

### **2.2.2.5 MOGELIJKE SAMENWERKING – OVERLEG**

Vooraleer men een Facebookprofiel opstart is het raadzaam om bij collega hulpverleners te polsen hoe zij dit aanpakken. Zo bezitten zowel JAC Diest als JAC middenkust een Facebookprofiel.

Het uitwerken van een Facebookprofiel kan ook een opdracht zijn die JAC Menen meegeeft aan studenten uit Howest. De opleiding Sociaal Werk geeft organisaties uit het werkveld elk jaar de mogelijkheid om de studenten een project aan te bieden. Zij werken dit onder supervisie en met de begeleiding van de lectoren uit. Dit Facebookprofiel kan uiteraard ook een deeltje van de opdracht zijn die zij ontvangen.

Vooraleer men een link plaats naar sites of online gespreksplatformen is het raadzaam hier eerst toestemming voor te krijgen. Dit kan logischerwijs bij de organisatie zelf.

## 2.2.3 DE ZAKTOP

### 2.2.3.1 DOELSTELLING



Figuur 14:  
De 'ROT kaart'<sup>45</sup>

De online werking van het JAC ontdekken is één ding, de toegangsweg en permanentietijden onthouden iets helemaal anders. Vanuit deze gedachte lanceerden tal van organisaties folders ter grote van een bankkaart. Zo hebben jongeren deze folder steeds bij de hand. Een mooi voorbeeld is de 'ROT kaart' die ondermeer onder jongeren in Kortrijk en Zwevegem verspreid werd. Op deze kaart staan enkele handige telefoonnummers zoals het nummer van Tele-Onthaal. Dit initiatief herinnert de jongere niet alleen aan hoe ze de dienst kunnen bereiken, het is ook een geheugensteun die af en toe herinnert aan het bestaan van deze diensten. Dit soort initiatief kan ook voor JAC Menen en haar online aanbod heel wat betekenen.

Om een dergelijk geheugensteuntje te voorzien ontwikkelde ik de zaktop. Al kan deze mini laptop je niet op het internet helpen, hij kan je de weg wijzen naar een online gesprek met een JAC medewerker. Figuren 15 en 16 tonen u het prototype van de zaktop.



Figuur 15: Buitenkant Zaktop



Figuur 16: Binnenkant Zaktop

<sup>45</sup> STAD KORTRIJK, nieuws. *Internet*, 27 april 2010 (<http://www.kortrijk.be/nieuws/rot-kaart-voor-jongeren>)

## 2.2.3.2 VORMGEVING EN INHOUD

### 2.2.3.2.1 VORM

De **naam** 'zaktop' is duidelijk afgeleid van de vorm: een mini laptop op zakformaat. Deze vorm koos ik bewust om de flyer een jong en aantrekkelijk uiterlijk te geven.

Het **formaat** van de zaktop mat ik af a.d.h.v. een bankkaart. Zo kan men deze flyer in de portefeuille steken, als bladwijzer in een agenda gebruiken of opbergen in de binnenzak van een vest.

Ook de **kleur** werd niet willekeurig bepaald. Vooral de hipheid, aantrekkelijkheid en uitstraling speelden hierbij een rol. Roze is de laatste jaren zowel bij mannen als vrouwen een 'hip' kleur. Het is bovendien een opvallende en uitnodigende kleur. Doordat roze een zachte kleur is geeft hij de zaktop geen agressief of 'giftig' uiterlijk. Dit effect is bijvoorbeeld wel aanwezig bij fluor groen of fel oranje. Ik beperkte ook het kleurenpallet zodat het geheel duidelijk en vooral verteerbaar is.

De **tekst** zelf beperkte ik tot het schermje aan de binnenzijde en het deksel. Zo is de kans groter dat jongeren de flyer lezen omdat ze minder informatie moeten verwerken. Hiermee tracht ik ook het open en laagdrempelig karakter van het JAC te weerspiegelen. De informatie geef ik weer in een drietal frisse lettertypes waarbij ik ruime aandacht besteedde aan witruimtes. Voldoende witruimte geeft het geheel immers een luchtiger karakter. Het resultaat is een lichte en toch opvallende en duidelijke flyer.

### 2.2.3.2.2 INHOUD

Zoals ik reeds aanhaalde is het informatief gedeelte beperkt tot het schermje. De doelstelling van deze informatie is jongeren het bestaan van dit initiatief leren kennen en hen een geheugensteun bieden om de weg ernaartoe te vinden. Daartoe nam ik de volgende aspecten op in de zaktop:

- Het **JAC logo**, duidelijk weergegeven op de cover (zwart op roze). Zo werkt men enerzijds aan naam- en logobekendheid terwijl de jongeren ook snel weten van wie deze folder komt. Kennen ze het JAC niet? Geen probleem! Als zij zich de vraag stellen 'wat of wie is dit?' dan is de eerste stap tot bekendmaking bij die jongeren immers gezet.
- Met welke **thema's** kan men (in een online gesprek) bij het JAC terecht? Omdat men het JAC vaak associeert met problemen haal ik zowel probleemgebonden als andere thema's aan.
- **Wat mogen zij verwachten** van de JAC medewerker? Ook dit is een belangrijk, aspect. Zo hebben jongeren niet alleen een idee waarover men zou kunnen praten maar ook wat zij in dit contact kunnen krijgen. Hierbij speelde ik deels in op wat de bevroegde jongeren zoeken in en online gesprek met JAC Menen. Daarnaast koos ik voor 'jongerenvriendelijke' termen die men (in tegenstelling tot bijvoorbeeld 'ondersteuning') wellicht minder snel met problemen associeert.
- **Wat kunnen zij doen?** Ze kunnen online spreken met JAC Menen. De eenvoudige slagzin 'chat met JAC Menen' geeft de voornaamste boodschap mee. Als men zich afvraagt wat het JAC dan wel is, kunnen zij naar de opgegeven site surfen. Ook de vorm van de zaktop verwijst naar dit kernthema.
- Ook **wanneer** zij online met JAC Menen kunnen spreken gaf ik mee. Dit is, hoewel het ook op de site van Netwerk JAC Online staat, een belangrijk gegeven. Simpel en duidelijk is opnieuw de boodschap.

- Tot slot vermeld ik uiteraard ook de **toegangsweg**: surf naar de website van JAC Mene en klik op het icoontje. Hoewel ik hier extra uitleg kon geven, wijst de site zichzelf. Zeker voor de generatie die met deze media opgroeide zal dit veelal het geval zijn.

De informatie die de zaktop meegeeft (online spreken met wie, wanneer en via welke weg) weerspiegelt duidelijk het regionale karakter van dit initiatief.

Tot slot vermeldde ik op de keerzijde ook de (verplichte) vermeldingen verantwoordelijk uitgever en 'niet op de openbare weg gooien'. Om consistent te zijn gebruikte ik dezelfde kleuren als het deksel.

### 2.2.3.3 VERSPREIDING

Het concept van de zaktop beperkt zich grotendeels tot fysieke verspreiding. Bij een louter digitale weergave zou deze zaktop niet volledig tot zijn recht komen. Hij is dan ook ontworpen voor fysieke verspreiding bij rechtstreekse of onrechtstreekse contacten met de jongeren. Hierna geef ik enkele mogelijke kanalen om de zaktop te verspreiden.

#### 2.2.3.3.1 RECHTSTREEKSE CONTACTEN

De term 'rechtstreekse contacten' spreekt voor zich: de JAC medewerker en de jongeren ontmoeten elkaar rechtstreeks in een direct contact. Hierbij denk ik aan een aantal gelegenheden waarbij men deze folder met de nodige uitleg aan de jongeren kan overhandigen.

Zo zijn er de **JAC\_voorstellingen** waarin men (meestal) stilstaat bij het online aanbod. Omdat de uitleg hier al gegeven wordt is het een kleine moeite ook de zaktop uit te delen. Bovendien zullen jongeren wellicht minder snel geneigd zijn de zaktop weg te werpen. Dit vermoed ik omdat de vreemde ogen van de JAC medewerker(s) dwingen en ook de leerkracht vaak aanwezig is.

Daarnaast kan men bij het herinstalleren van het **chocoladebar** principe de zaktop meenemen en samen met een kleine uitleg verspreiden op school. Het grootste nadeel hier is dat de mogelijkheid om de zaktop snel weg te werpen alom tegenwoordig is. Men bereikt op deze manier wel heel wat jongeren in 1 keer.

Men kan de zaktop ook in **face-to-face contacten in het JAC** aanreiken. Een woordje uitleg is hier uiteraard op zijn plaats. Hierbij komt dat, gezien de jongeren in een vreemde omgeving is onder toezicht van de JAC medewerker, de jongeren deze flyer wellicht minder snel zal wegwerpen.

Tot slot kan men de zaktop ook verspreiden **bij occasionele contacten**. Wanneer men bijvoorbeeld aanwezig is in een jeugdhuis, een wijk of een jongerenwerking kan men indien de situatie dit vereist of toestaat een zaktop overhandigen. Uiteraard is ook hier ruimte voor een woordje uitleg. Het grote nadeel hierbij is dat de jongeren deze wellicht sneller zullen wegwerpen. De zaktop meegeven wanneer het gesprek dit vraagt, bijvoorbeeld bij een vraag over de online aanspreekbaarheid van JAC Mene, vermindert volgens mij deze kans.

### 2.2.3.3.2 ONRECHTSTREEKSE CONTACTEN

Bij onrechtstreekse contacten denk ik aan contacten waar onmiddellijk fysiek contact tussen de jongere en de JAC medewerker ontbreekt. Centraal bij deze verspreidingsvorm is het ontbreken van de nodige uitleg. Hiermee moet men dus rekening houden.

De meest evidente vorm is de zaktop **verspreiden onder collega hulpverleners** binnen en buiten het CAW. Hierbij kan de hulpverlener in kwestie de zaktop van de nodige uitleg voorzien. Dit is ook middelenbesparend gezien de hulpverlener de zaktop enkel geeft indien de cliënt(situatie) dit vraagt. Door de verspreiding van de zaktop binnen een netwerk van hulpverleners bereik je ook een zeer breed en divers publiek.

Gezien online werken in deze bachelorproef centraal staat en ook de zaktop in dit licht geboren werd, zou het een zonde zijn hem niet online te verspreiden. Door hem online te plaatsen gaat een belangrijk deel van het concept echter verloren. In dezelfde lijn van de zoektocht naar de mr. JAC sticker die JAC Diest een tijd terug organiseerde kan men de zaktop echter inkleden als **wedstrijdobject**. Men hangt of kleeft de geplastificeerde zaktop op, op een locatie in Menen waarna men van zeer dicht een foto neemt. Daarna neemt men nog een aantal foto's steeds verderaf. Zo ziet men steeds iets meer van de omgeving. Elke dag post je 1 foto (te starten bij de dichtste) op bijvoorbeeld het Facebookprofiel van JAC Menen. De eerste jongere die de zaktop vindt, wint een prijs. Dit kan een pretpakket zijn met bijvoorbeeld een aantal folders, enkele condooms, snoep en een tegoedkaart voor iTunes van 15 €. Via deze bekendmaking wint niet alleen de zaktop maar ook het JAC aan bekendheid en krijg je bovendien meer dynamiek en interactie in het Facebook netwerk van JAC Menen. De grootste voorwaarde voor deze verspreiding is het hebben van een Facebookgroep waarop al een aantal jongeren aanwezig zijn. Men kan deze wedstrijd ook bekend maken door naar deze Facebookgroep te verwijzen in Jakkedoe, bij de jeugdadviseurs, in het lokale parochieblad of op de lichtkrant in scholen.

Tot slot kan men de zaktop ook verspreiden via **leerkrachten**. Bij deze vorm van verspreiding is de kans dat men de zaktop onmiddellijk wegwerpt relatief klein en de kans dat men de zaktop tussen de agenda of in de portefeuille steekt des te groter. De leerkracht kan ook de nodige uitleg geven bij de zaktop al is dit niet zeker. Ook leerkrachten hebben een tijdschema waaraan zij zich moeten houden, hierdoor bestaat de kans dat leerkrachten hem snel uitdelen zonder uitleg.

### 2.2.3.4 KOSTPRIJS EN OVERLEG

Hoewel een flyer één van de klassieke manieren is om aan bekendmaking te doen, is het zeker niet de goedkoopste. Veel hangt uiteraard af van waar en hoe je de zaktop laat drukken. Bij voorbaat sloot ik een drukkerij dan ook uit. Deze leveren wel vakmanschap maar de kostprijs is vaak hoger. Ik koos bewust voor een kopiecenter in de buurt. De prijzen zijn er gematigder en ook zij leveren volgens mij voldoende kwaliteit. Voor 500 flyers betaalt men 135,08€ en voor 1000 flyers 250 €. In deze prijs zijn zowel het papier (formaat A3+), het drukken in kleur als snijden inbegrepen. Welke kostprijs de verspreiding met zich meebrengt hangt af van de verspreidingswijze.

Uiteraard vraagt de ingebruikname van de zaktop het nodige overleg. Zo moet men het binnen JAC Menen eens zijn over het concept, de verspreiding en de kostprijs van de zaktop. Hoewel de zaktop dan klaar is voor verspreiding rest er nog het overleg met het Netwerk JAC Online. De zaktop verwijst immers naar hun platform. Vooraleer de zaktop definitief in gebruik te nemen kan men ook overleggen met een aantal actoren zoals de jongeren. Zo kan men nogmaals polsen naar de mening van de jongeren over de zaktop.

## **3 UITBREIDING VAN DE ONLINE AANSPREEKBAARHEID**

Bij de start van dit derde gedeelte stond ik stil bij de noodzakelijkheid van uitbreidingen. Daarbij vermeldde ik dat de bevroagde jongeren vooral heil lijken te zien in een betere bekendmaking. Dit betekent echter niet dat ik binnen de huidige online aanspreekbaarheid geen ruimte zie tot verbetering. Hoewel jongeren tevreden lijken te zijn, zien zij een aantal wenselijke uitbreidingen. Op basis van hun bevindingen en onder impuls van mijn gesprekken met enkele hulpverleners sta ik in dit gedeelte stil bij de online aanspreekbaarheid zelf. Hierbij bespreek ik eerst de mogelijke uitbreidingen van het bestaande initiatief om vervolgens stil te staan bij een mogelijk extra initiatief.

### **3.1 UITBREIDING IN DE DIEPTE**

De eenvoudigste manier om de online aanspreekbaarheid uit te breiden is de aanpassing van het huidige aanbod. Dit is volgens mij ook de voornaamste vraag van de jongeren waarmee ik in gesprek ging. Hoewel zij tevreden zijn over het concept van het bestaande platform, vinden zij de permanentietijden van JAC Menen eerder beperkt. Daarnaast stellen zij andere uren voorop. Men kan naar mijn mening op twee manieren op deze vraag inspelen: door extra permanenties in te voeren op ((eventueel) andere uren of door een extra account in te schakelen.

#### **3.1.1 EEN EXTRA ACCOUNT**

Door de recente uitbreiding van 1 naar 2 accounts kan men meer gesprekken voeren. Hierdoor voldoet men dus al deels aan de operationele doelstelling die de uitbreiding van de online aanspreekbaarheid voorziet. Men zet deze extra account nu slechts in bij specifieke gelegenheden. Zo kan een medewerker die een jongere in face-to-face gesprekken begeleidt deze jongeren occasioneel ook online spreken. Daarnaast gebruikt men de extra account ook om drukke momenten op te vangen.

Naast het occasioneel inzetten van deze extra account kan men ook de keuze maken hem standaard in te zetten. Zo is men niet één maar twee uur online. Hoewel deze uitbreiding weinig te maken heeft met de vraag van de bevroagde jongeren, zorgt zij ervoor dat jongeren minder vaak geconfronteerd worden met een bezette hulpverlener. Zowel uit de ervaringen van JAC Menen als JAC Diest lijken zij de 'bussy knop' vrij vaak te moeten gebruiken. Door het inzetten van een extra account gaat men dit gedeeltelijk tegen. De mate waarin jongeren uit de eigen regio hierdoor extra toegang krijgen is echter moeilijk te controleren. Men kan er wel voor kiezen om de jongeren aan te sporen 'Menen' in hun nickname te zetten waarbij zij hierop voorrang krijgen op andere jongeren. Concreet lijkt dit mij echter zeer omslachtig. Bovendien helpt dit niets wanneer je al in gesprek bent met een andere jongere.

#### **3.1.2 UITBREIDEN VAN DE PERMANENTIETIJDEN**

Om de bevroagde jongeren tegemoet te komen, kan men ook de permanentietijden aanpassen. Heel wat bevroagde jongeren gaven immers aan dat de huidige permanentie door JAC Menen onvoldoende is. Bij het uitbreiden van de online permanentietijden moet men echter ook rekening houden met de mogelijkheden van de eigen organisatie en de organisatie van het Netwerk JAC Online.

De jongeren willen vooral kort na school of laat op de avond op het platform terecht kunnen. Dit laatste lijkt mij sowieso moeilijk omdat deze uren niet aansluiten op de huidige werktijden. Extra permanentietijden tussen 17u en 20u lijken mij zowel voor de jongere als voor de dienst beter geplaatst. De bevroegde jongeren willen ook meer permanentietijden tijdens schoolvakanties.

Als wij dit vergelijken met de werking van JAC Menen merken wij al snel dat de onthaal- en vergadermomenten deels in de weg staan. Uit de try-out leerden wij bovendien dat deze momenten moeilijk samengaan met de online permanentie. De aandacht van de medewerker is best niet verdeeld over meerdere taken. Hierdoor worden de volgende momenten volgens mij bij voorbaat uitgesloten: maandag en vrijdag van vier tot zes, woensdag van half twaalf tot zes en donderdag van één tot vijf. Tot slot merk ik bij de algemene permanentietijden op het platform van Netwerk JAC Online enkele openingen. Zo is er niemand online op donderdagavond tussen 18u en 19u en op woensdagavond tussen 19u en 20u.

Wanneer ik deze gegevens samenvoeg kom ik tot tabel 3. De kleuren en symbolen licht ik toe in de bijhorende legende.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
9u – 12u	Doorkruist				
12u – 13u	Doorkruist		Onthaal + Jakkedoe	Doorkruist	
13u – 14u					
14u – 15u				Instroomoverleg + afdelingsteam	
15u – 16u					
16u – 17u					
17u – 18u	Onthaal	Rood	Geel	Onthaal	
18u – 19u	Online permanentie	Geel	Geel	Groen	Geel
19u – 20u	Rood	Geel	Groen	Groen	Geel

Tabel 4: Mogelijke extra permanentietijden

<b>Legende</b>	
<u>Groen:</u>	geen andere JAC's online
<u>Rood:</u>	2 of meer andere JAC's online
<u>Doorkruist:</u>	niet gevraagd door jongeren
<u>Geel:</u>	1 ander JAC online
<u>Grijs:</u>	verhinderd door eigen werking

Op basis van deze tabel kunnen de JAC medewerkers zelf bepalen of en wanneer zij extra permanentietijden invoeren. Om aan de vraag van alle jongeren tegemoet te komen draagt een extra permanentie op donderdag van 18u tot 20u mijn voorkeur. Dit omdat JAC Mene op dat moment alleen online is en men hiermee tegemoet komt aan de vraag van de bevroagde jongeren die enerzijds kort na school en anderzijds iets later op de avond online willen kunnen spreken. Bovendien merkten de medewerkers van Project Ikaros op dat latere permanentietijden (tussen 19u en 21u) voor hen een positief verschil maakten. Hierbij maak ik mij echter de bedenking of dit realiseerbaar is. Niet alleen zorgt dit voor een springuur tussen de huidige werktijd en de nieuwe permanentie maar bovenal betekent dit 2 extra online uren.

Daarnaast raad ik, op basis van mijn gesprekken met Mevr. Vyvey en Mevr. Evens (Project Ikaros) en de jeugdadviseurs aan om extra permanentietijden in te lassen tijdens de examenperiodes. Ingaan op de vraag van enkele jongeren om tijdens vakanties extra permanenties in te lassen lijkt mij niet realiseerbaar. Hoeveel extra permanenties men invoert zal afhangen van de bereidheid en beschikbaarheid van de JAC medewerkers en het beleid.

Het invoeren van deze nieuwe permanentietijden gebeurt uiteraard niet zomaar. Grondig overleg met het Netwerk JAC Online en een try-out zijn hier zeker op hun plaats.

## **3.2 UITBREIDING IN DE BREEDTE: HET LOKALE ONLINE AANSPREEKPUNT**

Nieuwe initiatieven naast het bestaande platform lijken niet nodig. Het bestaande platform voldoet, mits een aantal kleine aanpassingen, aan de vraag van de jongeren. Bovendien wezen heel wat bevroagde jongeren betaalbare aanvullende platformen (zoals MSN messenger of ICQ) af. Toch wil ik de vraag van een aantal bevroagde jongeren naar een lokaal online aanspreekpunt niet in de wind slaan.

Uit mijn gesprek met Areta (CAW De Papaver) en de 'good practice' van het SAHAR project blijkt volgens mij dat dit soort initiatief een grote meerwaarde kan betekenen. Op basis van wat de jongeren mij vertelden en hoe dit soort project binnen CAW De Papaver en SAHAR bestaat stel ik voor een lokale website op te starten. Binnen dit online aanspreekpunt kan een forum een centrale plaats krijgen. Een aantal andere aspecten kunnen dit forum omringen. Hierover leest u dadelijk meer.

Net zoals bij mijn voorstel tot online aanwezigheid op Facebook of Netlog beperk ik mij hier tot een voorstel. Ik ontbreek immers de tijd om een concreet voorstel uit te werken. Dit vereist namelijk een gedegen vooronderzoek en overleg met alle betrokken partners. Bovendien heb ik ook de middelen niet voor handen om dit soort initiatief op te starten.

### **3.2.1 VOORSTEL TOT OPBOUW**

#### **3.2.1.1 DE WEBSITE**

De basis van een forum is altijd een website. Deze website kan enkel het forum maar ook andere informatie bevatten. Meestal moet men, bij de oprichting van een forum, een nieuwe website oprichten. Voor JAC Mene lijkt dit niet nodig. In samenwerking met de jeugddienst richtte JAC Mene een tijd terug de website 't is menens' op. Deze website is een knooppunt voor jongeren uit Mene waarop zij informatie vinden over lokale jongerenverenigingen zoals jeugdbewegingen, de jeugddienst, JAC Mene en lokale onderwijsinstellingen.

Daarnaast voorziet de website ruimte voor aankondigingen van lokale evenementen en foto's of leuke filmpjes. Tot nu toe bleek deze website de nodige dynamiek te ontbreken. Door deze website als basis te gebruiken voor een nieuw online aanspreekpunt kan men deze website nieuw leven inblazen en bespaart men zich heel wat werk.

### **3.2.1.2 NIEUWE ONDERDELEN**

Op vraag van een aantal bevroegde jongeren en naar het goede voorbeeld van SAHAR en CAW De Papaver zou ik de volgende elementen toevoegen aan de bestaande website: beknopte informatie over beperkt aantal jongerenthema's (zoals relaties en seksualiteit), een forum rond diezelfde basisthema's, verwijzingen naar relevante diensten (vb. ocmw, JAC of CLB) en een formulier om een persoonlijke vraag aan een dienst te stellen. Zo informeert JAC Menen niet alleen jongeren maar voorzien zij de jongeren ook van een klankbord. Dit kan, samen met verwijzingen naar ander informatiebronnen, hun zelfwerkzaamheid stimuleren. Bovendien lijken verwijzingen naar relevante diensten en de mogelijkheid bieden om via een formulier rechtstreeks een vraag te stellen aan heel wat diensten in te spelen op de draaischijffunctie van het JAC.

#### **3.2.1.2.1 BASISINFORMATIE EN VERWIJZINGEN**

Het gedeelte basisinformatie kan men opbouwen rond een beperkt aantal thema's. Hierbij kan men een aantal standaardthema's gebruiken zoals: relaties & seksualiteit, werken, studeren, gelukkig zijn, rechten & plichten en genotsmiddelen. De informatie die men meegeeft vormt een inleiding die jongeren van de nodige basisinformatie kan voorzien vooraleer ze iets rond dit thema posten op het forum. Logischerwijs kunnen jongeren deze informatie ook aanwenden om hun eigen (hulp)vraag van een antwoord te voorzien.

Door telkens een aantal verwijzingen te voorzien naar relevante diensten kunnen jongeren op eigen initiatief verder zoeken. Hierbij kan men zowel verwijzen naar websites als naar lijfelijke diensten. Zo kan men bij het thema relaties & seksualiteit verwijzen naar [www.allesoverseks.be](http://www.allesoverseks.be). Hiermee stimuleert men de zelfwerkzaamheid van de jongeren en ondersteund men de jongeren in hun groei naar volwassenheid. Bovendien is zelfstandig informatie en diensten kunnen opsporen meer dan ooit een belangrijke basisvaardigheid.

Naast deze themagebonden verwijzingen kan men een vaste link voorzien naar de website van JAC Menen. Zo krijgen jongeren de impliciete boodschap dat zij rond elk thema bij JAC Menen aan het juiste adres zijn. Hierbij geeft men best ook de link naar het platform van het Netwerk JAC Online mee. Jongeren kiezen voor een online medium (het forum) en willen vermoedelijk ook bij dit soort media blijven. De keuze bij hen laten blijft naar mijn mening een belangrijk aspect. Door deze vaste verwijzingen of links maakt men JAC Menen ook bekender onder de jongeren die deze website bezoeken.

#### **3.2.1.2.2 FORUM**

Het forum sluit aan op de thema's die de jongeren aantreffen bij de inleidende informatie. Jongeren kunnen op het forum vragen stellen of praten over bepaalde thema's. Het forum heeft als voornaamste doelstelling de jongeren een klankbord te bieden waarop zij hun verhaal of vraag kwijt kunnen of waarlangs zij een antwoord kunnen vinden. Is hun vraag te persoonlijk voor het forum dan kunnen zij via de verwijzingen snel de juiste dienst terugvinden.

Een belangrijke opmerking is dat deze site in mijn visie bedoeld is als platform voor informatie en peersupport en niet voor hulpverlening. Hoewel de JAC medewerkers hier een superviserende rol op zich kunnen nemen is het niet de bedoeling dat zij alle vragen beantwoorden. Schalken F. e.a. merken in het Handboek online hulpverlening terecht op dat: *“Hoe meer een instelling ingrijpt in discussies, des te minder het voor gebruikers aanvoelt als een eigen plek.”*<sup>46</sup> Mijn voorkeur gaat hierbij uit naar jonge vrijwilligers die de zorg voor dit forum op zich kunnen nemen. Dit zorgt ervoor dat het een echte plaats voor en door jongeren blijft. Bovendien gaven vooral de bevroegde allochtone en maatschappelijk kwetsbare jongeren aan liever met vrienden te spreken. Hierbij komt men ook deze jongeren deels tegemoet. Deze jonge vrijwilligers zouden in mijn visie vooral de taak hebben om als moderator de gesprekken te begeleiden en waar nodig in te grijpen. Zij beschermen dus het forum en zijn gebruikers en voorzien hen waar nodig van peersupport. Tot slot kunnen zij er ook op toezien dat de antwoorden die jongeren (in dialoog met elkaar) geven op vragen correct zijn. Bij fout of onvolledig antwoord kunnen zij corrigeren of aanvullen. Op aanraden van Mevr. Vanhuele (Tele-Onthaal) zou ik ook een mini sociale kaart van de regio meegeven waarin vooral de eerstelijnsdiensten opgesomd staan. Zo kunnen de vrijwilligers voldoende gestoffeerd doorverwijzen. Net als heel wat (deel)voorstellen die ik hier aanreik kan het ontwikkelen van deze mini sociale kaart op maat van de jonge vrijwilligers een opdracht zijn die JAC Menee meegeeft aan de studenten Sociaal Werk binnen Howest (Campus Renaat de Rudderlaan).

Als het JAC beslist om in dit soort initiatief met vrijwilligers te werken raad ik aan om hiervoor de (oud)jeugdadviseurs uit te nodigen. Zij hebben al een opleiding tot jeugdadviseur genoten en vragen dus minder opleiding. Dit neemt echter niet weg dat een meer specifieke bijscholing op zijn plaats lijkt te zijn. Bovendien blijft het verzorgen van de bescherming van de forumgebruikers en het bewaken van de privacy en vertrouwelijkheid een gedeelde verantwoordelijkheid van de JAC medewerkers, partners en vrijwilligers. Een draaiboek rond hoe deze vrijwilligers met zaken als inbreuken op de privacy of grensoverschrijdend gedrag om dienen te gaan lijkt mij op zijn plaats. De ontwikkeling van dit soort draaiboek kan men eveneens uitbesteden aan externe partners. Zo realiseren de studenten Sociaal Werk binnen Howest (Campus Renaat de Rudderlaan) ieder jaar projecten die zij aangereikt krijgen uit het werkveld.

De grote inspanningen die het inzetten van vrijwilligers van de dienst eist kan een drempel vormen. Zo moet men de vrijwilligers niet alleen opleiden maar ook rekruteren en ondersteunen. Hoewel men dit soort inspanningen kan verdelen over partners blijft het gewicht ervan aanzienlijk. Volgens mij bieden de doelstellingen en voordelen van deze website en het forum echter voldoende meerwaarde om deze inspanningen te leveren. Het gevaar dat vrijwilligers snel terug opstappen, lijkt vooral bij jonge vrijwilligers reëel. Zo merken zij bij Tele-Onthaal dat de vrijwilligers sneller opgeven wanneer zij te maken krijgen met grote levensveranderingen. Men vermoedt dat dit bij jonge vrijwilligers nog sterker zal zijn. Tot slot wil ik ook meegeven dat werken met vrijwilligers drempelverhogend kan werken om als externe dienst mee in dit project te stappen.

---

<sup>46</sup> SCHALKEN, F. e.a., Handboek online hulpverlening, Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2010, p.

### 3.2.1.2.3 VRAAGFORMULIER

Tot slot zou ik een vraagformulier toevoegen aan de website. In dit formulier kunnen jongeren anoniem een vraag stellen aan eender welke dienst die mee in dit initiatief stapt. Zo kan men bijvoorbeeld de keuze bieden tussen JAC Menen, de jeugddienst, de lokale politie, het OCMW en het CLB. Veel hangt uiteraard af van welke diensten in dit initiatief willen meestappen.

Het formulier werkt zo dat een jongere zijn vraag invult, een dienst selecteert en het e-mailadres opgeeft waarop hij een antwoord wil ontvangen. Wanneer de jongere deze vraag verstuurt, stuurt de website de vraag samen met het e-mailadres naar een vooraf vastgestelde contactpersoon bij de betrokken dienst. Deze kan dan, uit naam van de dienst, een antwoord richten aan de jongere. Een vergelijkbaar principe bestaat al op de website [www.allesoverseks.be](http://www.allesoverseks.be) van Sensoa waarbij men de jongeren zijn vraag automatisch doorstuurt naar het dichtstbijzijnde JAC.

Met een dergelijk initiatief speelt men deels in op het gebrek aan online contactmethodes van de tweede lijn dat Dhr. Mestdagh Chris (Stuvo Howest) aanhaalde. De jongeren krijgen op deze manier de kans om rechtstreeks contact op te nemen met dit soort diensten en moeten hierbij geen grote zoektocht houden naar de juiste dienst en de bijhorende contactgegevens. Voor JAC Menen speelt dit soort initiatief in op hun brugfunctie tussen de jongeren en het verdere werkveld. Tot slot kan dit ook voor de betrokken diensten een meerwaarde betekenen bij de bekendmaking van hun dienst en bij het contact leggen met jongeren. Bovendien respecteert men zo de vrijheid van de jongeren om zelf te beslissen met wie ze contact willen opnemen.

### 3.2.2 MEDEWERKERS

Een dergelijke website opstarten is een werk van lange adem. Hierbij komen ook heel wat verschillende partners kijken. In eerste instantie zal er overleg plaats moeten vinden met de jeugddienst omdat de website [www.tismenens.be](http://www.tismenens.be) een gedeeld project is.

Daarnaast zullen er contacten nodig zijn met verschillende diensten zodat men kan en mag verwijzen naar deze diensten. Ook het formulier waarbij jongeren zelf kunnen kiezen aan wie ze hun vraag richten vraagt het nodige overleg. In een aantal verkennende gesprekken zal men moeten nagaan welke diensten hierop in willen spelen. Naderhand moet men met de bereidwillige diensten ook onderlinge afspraken maken en contactpersonen vaststellen.

Vrijwilligers inzetten betekent ook een heuse investering. Zo moeten zij bijgeschoold en ondersteund worden. Deze opdracht kan men echter verdelen over de betrokken partners. Mevr. Vanhuele verwees mij hierbij naar de Provincie West-Vlaanderen die over een aantal publicaties beschikt rond het opzetten van een vrijwilligerswerking. Bovendien kan men in overleg met een aantal ervaren diensten (zoals Tele-Onthaal) een opleiding samenstellen. Deze taak van ondermeer de JAC medewerkers lijkt mij echter niet niets. Daarom verwijs ik opnieuw naar de projecten die studenten Sociaal Werk binnen Howest (Campus Renaat de Rudderlaan) jaarlijks uitvoeren. Een vormingspakket voor deze vrijwilligers ontwikkelen lijkt mij een goed project voor deze studenten.

### **3.2.3 REGISTRATIE**

Bij heel wat forums moet men zich vooraleer te participeren eerst registreren. Zo weet men welke leden wat posten en krijgt men een beeld van wie zich op het forum bevindt. Dit geeft de medewerkers ook de mogelijkheid in te grijpen bij ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. Men kan een lid hierbij (tijdelijk) de toegang tot het forum ontzeggen. Daarom ben ik persoonlijk gewonnen voor het invoeren van registratiesysteem. Toch geven Schalken F. e.a. in hun boek 'Handboek online hulpverlening' aan dat registreren ook een drempel kan zijn tot participatie. Enerzijds vergt dit van jongeren extra moeite om deel te nemen en tegelijkertijd kunnen jongeren angst hebben herkend te worden door hun profiel op het forum.<sup>47</sup> Binnen mijn gesprek met enkele jeugdadviseurs erkenden ook zij dat registreren heel wat motivatie vraagt en voor hen vaak een drempel is.

### **3.2.4 CONCRETE ONTWIKKELING**

Omdat ik mij binnen deze bachelorproef beperk tot een prospectie van de mogelijke uitbreidingen heb ik noch het mandaat noch de tijd om een dergelijk project uit te werken. Toch wil ik voor de concrete ontwikkeling van dit soort projecten enkele suggesties doen. Men hoeft niet alles zelf of alleen te doen.

Zo verwees ik meermaals naar de studenten Sociaal Werk binnen Howest (Campus Renaat de Rudderlaan) die jaarlijks projecten, aangereikt uit het werkveld, uitwerken. Bij deze opdracht worden zij begeleidt en ondersteund door het team lectoren. Heel wat voorstellen die ik hier aanreik of delen hieruit kunnen een mooi project vormen voor deze studenten. Zo denk ik aan het ontwikkelen van een vormingspakket om de vrijwilligers op te leiden of van een mini sociale kaart van de eerstelijnsdiensten te Menen (op maat van de jonge vrijwilligers). Dit kan niet alleen een meerwaarde betekenen voor de JAC medewerkers maar bovenal ook voor de deelnemende studenten en de opleiding. Zo leren zij niet alleen het JAC kennen maar doen zij ook ervaring op. Voor meer informatie verwijs ik door naar Hogeschool West-Vlaanderen, Campus Renaat de Rudderlaan. Uiteraard zullen er hoogstwaarschijnlijk nog andere scholen zijn die deze mogelijkheid aanbieden. Door mijn affiniteit met Howest (Campus Renaat de Rudderlaan) dragen zij echter mijn persoonlijke voorkeur.

Binnen het werkveld zijn ook heel wat organisaties bezig met online platformen. Zo zou ik bij de concrete ontwikkeling van dit platform zeker mijn oor te luister leggen bij CAW De Papaver. Zij werken momenteel een gelijkaardig concept uit en kunnen JAC Menen hierbij met raad en daad bijstaan. Zo kan JAC Menen leren uit de ervaringen van CAW De Papaver. Wie weet is een gezamenlijk platform binnen afzienbare tijd aan de orde? Daarnaast zij er ook een aantal algemeen ondersteunen organisaties die hier hun steentje kunnen bijdragen. Zo denk ik aan OHUP of het Steunpunt AWW die beide heel wat kennis en ervaring in huis hebben.

---

<sup>47</sup> SCHALKEN, F. (e.a.), *Handboek online hulpverlening*, Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2010, P. 95

## Slotbeschouwing

Deze bachelorproef groeide uit de nieuwe beleidsplanning van CAW Stimulans. Hierin geeft men JAC Menen, mijn stageplaats, de opdracht het huidige chataanbod uit te breiden en hierbij op zoek te gaan naar een regionaal karakter. Dit leidde tot de opgave van deze bachelorproef: een zoektocht starten naar de mogelijkheden van JAC Menen om hun online aanspreekbaarheid regionaal uit te breiden.

Binnen deze slotbeschouwing kan ik besluiten dat JAC Menen, mits een betere bekendmaking, een aantal wenselijke mogelijkheden heeft om de online aanspreekbaarheid uit te breiden.

Dit antwoord kwam er ondermeer na heel wat gesprekken met jongeren uit het werkingsgebied. Uit deze gesprekken bleek dat slechts een zeer klein aantal van hen het JAC, de werking en de online aanspreekbaarheid kennen. Bovendien gaven zij mij heel wat mee over hoe zij deze online aanspreekbaarheid zien. Samen met mijn gesprekken met enkele ervaren hulpverleners stelde dit mij in staat enkele concrete voorstellen te formuleren. Zo bied ik JAC Menen enkele tools om hun beleidsopdracht verder in te vullen.

In het derde gedeelte van deze bachelorproef las u hoe men de bekendheid van JAC Menen via meer fysieke en online aanwezigheid uit kan breiden. Hierbij raad ik JAC Menen aan het oude principe van 'de chocoladebar' opnieuw in te voeren en aanwezig te zijn op de sociale netwerksites Facebook en Netlog. Aanvullend ontwikkelde ik een nieuwe flyer om de online aanspreekbaarheid op regionaal niveau breder bekend te maken. Gezien de bevraagde jongeren geen vragende partij lijken te zijn voor nieuwe online kanalen om met JAC Menen te spreken, stond ik ook stil bij de uitbreidingsmogelijkheden van de bestaande kanalen. In eerste instantie geef ik op basis van de wensen van de bevraagde jongeren het advies de permanenties uit te breiden en de extra account frequenter in te zetten. Tot slot stel ik voor om de site 'www.tismenens.be', waarbij ook JAC Menen betrokken is, verder uit te bouwen. Hierbij denk ik aan meer basisinformatie en een forum rond enkele jongerenthema's bovenop een vraagformulier dat de jongeren verbindt met een aantal eerste- en tweedelijndiensten uit Menen.

Bij de start had ik niet de opdracht concrete uitbreidingen te bewerkstelligen maar eerder om het pad te effenen via een 'vooronderzoek'. Door de informatie die ik uit gesprekken met verschillende actoren verzamelde en het formuleren van concrete voorstellen lijkt deze opdracht volbracht. Toch voel ik een zekere spijt dit project niet verder te kunnen dragen. Wel effende ik de weg voor zij die fakkel overnemen. Hierbij denk ik niet alleen aan het JAC team maar ook aan de studenten Sociaal Werk binnen Howest. Jaarlijks voeren zij in opdracht van actoren uit het werkveld projecten uit onder begeleiding van de lectoren. Het concreet uitwerken van één van deze voorstellen zoals het forum kan voor hen en voor JAC Menen heel wat betekenen. Toch moet ik met spijt in het hart constateren dat ik binnen deze bachelorproef, gezien de opdracht en het korte tijdsbestek, geen concrete uitwerking kon realiseren.

Zoals Vancoppenolle (2008) omschreef kan men het gebruik van deze nieuwe media niet langer negeren. Zij bieden extra manieren om met jongeren in gesprek te gaan over hun leefwereld.<sup>48</sup> Deze groeiende trend binnen een werkveld in evolutie vond ook vaste voet in JAC Menen. Met deze bachelorproef hoop ik deze groei te bevestigen en te bekrachtigen.

---

<sup>48</sup> VANCOPPENOLLE, V., *Jeugdhulp en nieuwe media: wie begeleidt wie?*, Alert, jrg. 34, 2008, nr. 4, p. 23 - 34

# Bibliografie

## Geschreven bronnen

### **Artikels**

AZY, B., *Internet counseling*. In: C. E. Spielberger (Ed.), *Encyclopedia of applied psychology*, San Diego, Academic Press, 2004, p. 369 – 378

SERRIEN, L. en STAS, K., *De jongeren advies centra (JAC's)*, *Gids SKW*, Mechelen, Kluwer, 2000

VANCOPPENOLLE, V., *Jeugdhulp en nieuwe media: wie begeleidt wie?*, *Alert*, jrg. 34, 2008, nr. 4, p. 23 - 34

### **Boeken en cursussen**

SCHALKEN, F. e.a., *Handboek online hulpverlening*, Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2010

STERKENBURG, P.G.J, *Van Daele: Handwoordenboek Hedendaags Nederlands*, tweede druk, Utrecht, Van Daele Lexicografie, 1996

### **Andere**

CAW STIMULANS VZW, *Beleidsplan 2009 – 2010*, Kortrijk (beleidsdocument)

MENDONCK, K. (e.a.), *CAW in beeld en cijfers 2008*, Antwerpen, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2009 (onuitgegeven onderzoeksdossier)

MESTDAGH, C., *Vergadering van 11 maart 2007*, Brugge, HOWEST, departement lerarenopleiding, 2007 (onuitgegeven verslag). In: CHYS, E. (e.a.), *Online gesprekshulpverlening*, Oostende, HOWEST, departement Vesalius – HISS, 2007 (onuitgegeven projectnota)

VANDEURZEN, J., *Iedereen wij: Visienota welzijn, volksgezondheid en gezin 2009 – 2012*, januari 2010 (visienota) In: *Weliswaar*, jrg. 16, nr. 92, 2010

VLAEMINCK, H. (e.a.), *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Artevelde Hogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009 (onuitgegeven onderzoeksrapport)

VLEUGELS, W., BEELEN, S. en VAN DEN MEERSCHAUTE, K., *Gemeenschappelijk CAW-aanbod JAC-Online*, Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2009 (niet-gepubliceerde omzendbrief)

## **Mondelinge bronnen**

DIVERSE JONGEREN, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, april 2010

JEUGDADVISEURS, *Mondelinge mededeling*. Focusgroep, 15 april 2010

JONGEREN SCOUTS MENEN, CHIRO OSKAARKE EN CHIRO DYNAMIET, *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 11 – 18 en 24 april 2010

LOMBARY, A., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 5 mei 2010

MESTDAGH, C., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 6 mei 2010

VANHUELE, H., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 26 april 2010

VEULEMANS, J., *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 20 april 2010

VYVEY, M. en EVENS, A., *Mondelinge mededeling*. informeel gesprek, 20 april 2010

## **Elektronische bronnen**

### ***Internet***

AZY, B., Emotional support and suicide prevention through the internet: a field project report. *Computers in Human Behavior*, jrg. 2007, n° 23, p. 971 – 984. *Internet*, 19 september 2005 (<http://construct.haifa.ac.il/~azy/Barak2007.pdf>)

BEELEN, S., Project ondersteuning van online hulpverlening. *Internet*, 27 februari 2009 (<http://incluso.ning.com/profiles/blogs/project-ondersteuning-van>)

CAW ZUIDOOSTVLAANDEREN, Slachtofferchat. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.cawzuidoostvlaanderen.be/slachtofferchat.html>)77)

HOLEBIFOON, FAQ. *Internet*, 27 maart 2010 ([www.holebifoon.be](http://www.holebifoon.be))

JAC MENEN, *Internet*, 26 maart 2010 ([www.jacmenen.be](http://www.jacmenen.be))

KINDERRECHTSWINKEL VZW, Wat doen we?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.kinderrechtswinkel.be/index.php?ID=38137>)

KINDERRECHTSWINKEL VZW, Wie zijn we?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.kinderrechtswinkel.be/index.php?ID=38124>)

KINDER- EN JONGERENTELEFOON, Wie zijn we?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.kjt.org/volwassenen/info>)

ONLINE ADVIES JONGEREN ADVIES CENTRA, Disclaimer, *Internet*, 5 april 2010 (<http://chat3.jac.be/pub/whoisonline.htm>)

PROJECT ALCOHOLHULP, Over alcoholhulp. *Internet*, 27 maart 2010 (<https://www.alcoholhulp.be/over-alcoholhulp.html>)

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK, over ons. *internet*, 28 maart 2010  
([http://www.steunpunt.be/xcms/lang\\_\\_nl-BE/mid\\_\\_13674/ModelID\\_\\_0/EhPageID\\_\\_354/4886/default.aspx](http://www.steunpunt.be/xcms/lang__nl-BE/mid__13674/ModelID__0/EhPageID__354/4886/default.aspx))

TELEBLOK, wat?. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.teleblok.be/wat.htm>)

TELE-ONTHAAL, Doelstellingen. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.tele-onthaal.be/index.php?navid=378>)

TELE-ONTHAAL, Opdrachtverklaring. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.tele-onthaal.be/index.php?navid=3>)

VZW DAIDALOS, situering. *Internet*, 27 maart 2010  
(<http://www.daidalosvzw.be/index.php?menu=ikaros&page=dynamicpage&id=18>)

VZW STUVO HOWEST, chat. *Internet*, 27 maart 2010 (<http://www.sovowes.be/chat>)

ZELFMOORDLIJN, Wanneer en hoe?. *Internet*, 27 maart 2010  
([http://www.preventiezelfdoding.be/content\\_zml.php?zml=chat](http://www.preventiezelfdoding.be/content_zml.php?zml=chat))

### ***E-mail***

BEELEN, S., Mogelijkheden en beperkingen van online hulpverlening, AWW-Flash, jrg. 2, nr. 3, 2010 (elektronische nieuwsbrief)

### **Figuren en tabellen**

Figuur 14 KORTRIJK, ROT-kaart. *Internet*, 27 april 2010 (<http://www.kortrijk.be/nieuws/rot-kaart-voor-jongeren>)

Tabel 1 VLAEMINCK, H. e.a., *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk*, Gent, Arteveldehogeschool, COMPahs Sociaal Werk, 2009, p. 9 (onuitgegeven onderzoeksrapport)s