

JONG doet mee!
Verslag bezoek mystery guests
in de regio Haaglanden



JONG doet mee!

Colofon

Tekst: Hannah, Rachelle, Jayant, Ben, Gino, Kimberly, Fatine, Michiel en Rishi

Datum uitgave: November 2015

Onderzoekje JONG doet mee!: Mystery guests in de regio Haaglanden

Inleiding

JONG doet mee! geeft gevraagd en ongevraagd advies. De afgelopen periode hebben verschillende jongeren van JONG doet mee! als mystery guest een bezoek gebracht aan een wijkteam, CJG of JIP in verschillende gemeenten in Haaglanden. Jongeren hebben onderzocht hoe jongeren die hulp zoeken in een bepaalde gemeente door verschillende organisaties worden geholpen.

Methode:

Voor dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van drie casussen waaruit we de onderwerpen scheiding, somber en dakloos hebben onderzocht.

Casus A.

Je bent een jongere van 14 jaar en je ouders gaan scheiden. Je moeder wil dat je bij haar komt wonen, maar jij wil eigenlijk veel liever bij je vader wonen. Je wilt graag weten wat je rechten zijn en wat je kan doen.

Casus B.

Je bent een jongere van 15/16 jaar die heel somber is. Je woont bij je alleenstaande moeder, die weduwe is geworden en heel hard moet werken om genoeg te verdienen om het gezin te onderhouden. Je moeder is weinig thuis, heeft een drukke baan en je wil haar niet lastig vallen met jouw problemen, maar je denkt soms: ik wou dat ik dood was. En daar wil je toch wel met iemand over praten.....

Casus C.

Je bent een jongere van 18 jaar die door zijn ouders op straat is gezet. Je hebt je MBO een half jaar geleden afgemaakt maar weet niet wat je nu moet gaan doen. Je kan geen werk vinden en blowt veel. Je ouders zijn het zat en hebben je op straat gezet. Wat moet je nu? je hebt geen familie of vrienden in de buurt waar je terecht kan.

Onderzoeksvragen:

De onderstaande vragen zijn achteraf, na het bezoek door de jongeren beantwoord.

1. Luisteren ze naar je verhaal?
2. Wordt je serieus genomen?
3. Wordt je goed geholpen?
4. Ben je goed doorverwezen als dat nodig was?
5. Zou je een vriend of vriendin aanraden om naar deze instelling te gaan? Waarom wel of niet?
6. Zijn er verbeterpunten? Zo ja, welke?

In dit voorlopige totaal verslag hebben we de verslagen van de jongeren van de bezoeken van de gemeentes gebundeld. Niet alle gemeenten hebben een bezoek van een mystery guest gehad.

Leerpunten JONG doet mee!

Het bleek voor jongeren moeilijk om na afloop van het gesprek meteen te vertellen dat zij een mystery guest waren. Ook bleken de casussen vaak een beetje te heftig.

Leerpunten voor gemeenten

Maak afspraken of jongeren eenmalig recht hebben op een informatief gesprek met een medewerker van een jeugd, sociaal of wijkteam zonder dat hun ouders dit hoeven te weten. Voor jongeren is het fijn als zij vertrouwelijk met iemand kunnen praten.

Zorg dat de informatie op gemeentelijke en lokale websites klopt, met name adressen en openingstijden.

Zorg ervoor dat dakloze jongeren geholpen door lokale partijen om znodig onderdak te vinden in centrumgemeenten.

Wij willen alle jongeren en medewerkers van JIP, CJG, Jeugd-, Wijk- of Kernteam bedanken voor hun medewerking.

Namens JONG doet mee!

Fietje Schelling

Thijs Janssen

Den Haag JIP en het CJG

Verslag van Rachelle

Rachelle is bij het JIP Den Haag en het CJG geweest. Ze heeft daar haar verhaal vertelt; ze is een 15 jarige en wilde ondersteund worden bij een gesprek met haar moeder. Haar ouders zijn gescheiden en ze zou liever bij haar vader willen wonen, dat durfde ze niet te vertellen aan haar moeder.

Het CJG heeft haar doorverwezen naar het JIP. Daar hebben ze heel goed naar haar geluisterd en aangegeven dat ze vonden dat de hulp toch echt bij het CJG vandaan moest komen. Die hebben ze ook gebeld. Het CJG wist echter niet hoe ze de ondersteuning zouden moeten bieden. Ze wilden in gesprek gaan met de ouders, maar dat wilde Rachelle niet, en zodoende kon ze eigenlijk niet geholpen worden. Ook werd ze door hen verwezen naar een rechtsbijstandwinkel.

Het JIP is echter heel behulpzaam geweest. Heeft goed geluisterd, zocht naar oplossingen, gaf ook aan dat ze zeker terug kon komen voor een gesprek en dat ze haar wilde ondersteunen in het verder vervolg.

Rachelle gaf aan dat ze het heel jammer vond dat, als je een 15-jarige bent en om ondersteuning vraagt, je uiteindelijk dus geen hulp kan krijgen op een voor de jongere adequate wijze.

Overigens durfde Rachelle doordat ze zo serieus werd genomen niet meer te zeggen dat ze een 'mystery guest' was.

Jeugdteam Delft

Verslag van Jayant

Jayant heeft gebeld naar het jeugdteam Delft.

1. **Luisteren ze naar je verhaal?** Ja, er word goed naar geluisterd.
2. **Word je serieus genomen?** Ja, ze luisteren ook goed naar je verhaal.
3. **Word je goed geholpen?** Ja, ze gaan het er met vier verschillende personen over hebben wie het beste hulp kan bieden.
4. **Ben je goed doorverwezen als dat nodig was?** Ja, ze zouden mij doorverwijzen naar het GGZ of het Jongerenloket.
5. **Zou je een vriend of vriendin aanraden om naar deze instelling te gaan? Waarom wel of niet?**
Geen inbreng er over.
6. **Zijn er verbeterpunten? Zo ja, welke?** Ja, dat de dossier van mensen niet naar veel mensen gaat die je kan behandelen.

Zoetermeer: verslag JIP en CJG

1. JIP Zoetermeer

De casus was als volgt:

Jongen 18 jaar, door ouders op straat gezet, MBO half jaar geleden afgemaakt. Blowt heel veel, heeft geen werk en zijn ouders waren het zat en hebben hem op straat gezet. Hij heeft geen vrienden of familie waar hij terecht kan en heeft geen idee waar hij naar toe moet.

Hij werd als volgt geholpen:

- Ik werd geholpen door een dame van begin 20. Zij vroeg mij wat het probleem was en heb het hele verhaal uitgelegd. We zijn stap voor stap gaan kijken wat we nog konden doen. Ze vroeg het volgende: heb je school of werk, familie waar je nog wel terecht kan, reden waarom ik eruit ben gegooid.
- Uiteindelijk kwamen we samen tot de conclusie, dat er geen netwerk was en hij zich moest melden bij het CCP in Den Haag. Zoetermeer bied deze voorziening niet.
- Hij vraagt hoe hij zich daar moest melden. Ze kon weinig uitleg geven over het CCP en wat er daarna zou gebeuren. Ze wist te vertellen dat hij een kaartje kreeg voor de nachtopvang en een postadres. Ik kreeg het adres en ze adviseerde, dat de dames die ik bij mij had (Fatine en Kimberley) met mij mee konden.
- Ze gaf mij het adres van het CCP, zonder uitleg of kaart hoe ik daar moest komen en wenste mij veel succes.

Wat heeft hij gemist in dit gesprek:

- Hij had het fijn gevonden als hem duidelijk werd uitgelegd hoe hij bij het CCP moest komen. Hij heeft hier niet naar gevraagd.
- Iets meer uitleg over het CCP, nachtopvang had fijn geweest.
- Ze hebben niets verteld over eventuele ambulante begeleiding.
- Ze ging er vanuit dat de dames die bij hem waren, hem hierbij konden ondersteunen.

2. CJG Zoetermeer:

Casus:

Jongen van 19 jaar, woont samen met zijn broertje en zusje bij zijn moeder, zijn vader is een paar jaar geleden overleden. Hij werkt en gaat naar school. Hij is heel vaak intens verdrietig, maar wil hier zijn moeder niet mee lastig vallen. Hij denkt erover om eruit te stappen, dit lijkt de makkelijkste oplossing. Bij binnenkomst zag ik een vrouw alleen, aan wie ik vroeg waar ik terecht kon. Zij gaf aan dat hij direct bij haar terecht kon en ging er rustig voor zitten. Ze was heel meegaand en liet hem rustig zijn verhaal doen. Ze stelden hem de volgende vragen:

- Wat voor werk deed ik, vond ik het leuk wat ik deed?
- Hoe oud zijn je broertje en zusje?
- Is er genoeg eten thuis?
- Wat doet je moeder, werkte ze, is ze veel thuis?
- Hoe lang geleden is je vader overleden?
- Wat doe je in je vrije tijd, sport je?
- Wat voor taken heb ik in huis, heb ik wel tijd voor andere dingen?
- Hoe slaap je?

Aan het eind van het gesprek liet zij mij enkele folders zien, waaronder van MIKA. Dit zijn thuiscoaches en ze wist hem te overtuigen dat dit goed was. Ze adviseerde dit thuis te bespreken en te vragen wat zijn moeder, broertje en zusje hier van vonden. Ze vraagt zijn mailadres zodat ze op de hoogte kon blijven. Ze spreken af, als het moeilijk is om moeder te overtuigen, hij haar kon inschakelen en als er iets anders was, kon hij altijd bellen.

Iets gemist in het gesprek:

- Het was een wat oudere mevrouw. Ze gaf me een warm gevoel en luisterden echt naar wat ik te vertellen had.
- Ze was duidelijk en kon goed informatie geven over waar ik moest zijn.
- De mogelijkheid om haar te kunnen inschakelen, gaf mij het gevoel dat ik er niet meer alleen voor stond.

Een week later heeft zij mij nog een mail gestuurd om te vragen hoe het met mij ging.

Kortom ik was heel tevreden!

Rijswijk: verslag CJG

Ik ben naar het CJG in Rijswijk geweest als een jongere van 16 jaar die heel somber is. Ik woon bij mijn alleenstaande moeder, die weduwe is geworden en heel hard moet werken om genoeg te verdienen om het gezin te onderhouden. Mijn moeder is weinig thuis, heeft een drukke baan en ik wil haar niet lastig vallen met mijn problemen, maar ik denk soms: ik wou dat ik dood was. En daar wil ik toch wel met iemand over praten.....

Ik kwam binnen bij de receptie van het CJG en vertelde dat ik me erg somber voelde en dat ik daar graag met iemand over wilde praten. Ik kon gaan zitten en na 5 à 10 minuten kwam Marjorie Amzand om met me te praten.

Ze luisterde heel goed naar me en ik voelde me heel serieus genomen. Ze stelde veel vragen, zoals;

- Hoelang ben je al somber?
- Waardoor ben je je zo somber gaan voelen?
- Praat je er wel eens met iemand over?
- Op welke school zit je?
- Hoe is het contact met je moeder?
- Hoe ziet je dag er uit? Wat doe je na school?
- Is je moeder na school thuis?
- Wanneer is je vader overleden?

Ze vroeg heel veel door, wat ik heel prettig vond en waardoor ik me serieus genomen voelde.

Ze vroeg ook heel erg door naar mijn netwerk, wat ik heel goed en belangrijk vind. Al was dat lastig aangezien ik mijn moeder niet tot last wou zijn en het niet tegen mijn vriendinnen durfde te zeggen. Ze probeerde te kijken of ik anderen in mijn omgeving had waarmee ik kon praten. Ze vroeg of ik met mijn broertje kon praten hierover en ik antwoordde dat hij aan het puberen was.

Ze wou graag samen met mij mijn moeder bellen, ze vertelde dat zij juist dacht dat ik mijn moeder niet tot last zou zijn omdat een moeder juist wil dat het goed gaat met haar kind en juist wil helpen en mij weer blij wil zien. Ik gaf aan dat ik dat echt niet wilde, omdat ik bang was dat mijn moeder boos zou worden, me zwak zou vinden en al genoeg aan haar hoofd had doordat mijn vader was overleden. Ze probeerde me wel te overtuigen, wat ook belangrijk is maar dramde niet door om te bellen, wat ook heel goed is, aangezien ik anders waarschijnlijk snel afgehaakt zou zijn.

We kwamen ook er bij uit dat ik af en toe dacht: "Was ik maar dood". Ook hierbij vroeg ze erg door. Ik gaf aan dat ik ongeveer 3x per week aan de dood dacht, dat ik mijn vader zo miste en soms zo graag bij hem wou zijn en het soms even allemaal niet wist. Dat het leven voor mij een zwarte tunnel was. Je merkte dat ze vanaf het begin tot het einde van het gesprek met de suicide gedachtes in haar hoofd zat, dat ze zich zorgen maakte.

Aan het einde van het gesprek gaf ze aan dat ze met haar collega wilde overleggen over waar ik het beste terecht kon. Dit vind ik ook heel belangrijk en goed.

Toen ze terug kwam, zei ze dat ze echt blij was dat ik was gekomen en gaf ze aan dat er iemand onderweg was die verder met me zou praten en dat ze bij me zou blijven tot die tijd. Op dat moment kwam er veel op me af, dus vroeg ik wie er dan precies zou komen. Ze had de crisisdienst gebeld aangezien ze het niet helemaal vertrouwde met mijn suïcide gedachtes. De crisisdienst is gelukkig op tijd ingelicht dat ik een mystery guest was en is dus uiteindelijk niet gekomen.

Ik heb het ook nog nabesproken met Marjorie. Het enige verbeterpunt wat ik kon bedenken is: is wat meer empathie tijdens het gesprek, het waren heel veel vragen en ik merkte ook echt wel dat het haar iets deed, maar gewoon een keer een opmerking van: 'wat erg' of 'ik leef echt met je mee' zou wel prettig zijn geweest. Ze gaf aan dat ze dit zou meenemen en het ook terecht vond, maar dat ze al 5 stappen verder was in haar hoofd vanwege het gevaar, wat ik heel goed begrijp.

Ik ben echt heel tevreden, Er werd goed naar me geluisterd, ik werd serieus genomen, goed geholpen, goed doorverwezen en ik zou het CJG in Rijswijk zeker aanraden aan een vriendin!

Westland: verslag CJG

Verslag van Ben en Gino

Om 10 uur zijn wij naar het Westland vertrokken. Door informatie van het internet hadden wij twee locaties ontdekt waar wij terecht konden als jongeren die problemen hadden. Het Tolland in Wateringen en Koningin Julianalaan in de Lier. Rond elf uur kwamen wij bij onze eerste bestemming aan: Het Tolland. Tot onze grote verbazing bleek het een bejaardencentra te zijn geworden en het CJG was al een tijd weg. Bij het bejaardenhuis hebben we het nog nagevraagd en ook zij verwezen ons door naar de Lier, onze volgende locaties. Na weer een uurtje te hebben gereisd kwamen we aan bij de Lier. Eenmaal aangekomen bij het CJG gebouw bleek het dat er niemand was. "Waarschijnlijk even wat te eten halen," werd ons door ander personeel verteld. We hebben een uur gewacht en besloten daarna dat het tijd was voor een telefoontje naar het Sociaal Kernteam. Die wisten ons alleen te vertellen dat er niemand aanwezig was en dat we telefonisch een afspraak konden maken. Toen we meldden dat er haast bij geboden was, omdat de jongeren nu geen slaapplek had, werd ons wedermaal verteld dat we in Delft terecht moesten. Hierna hebben wij ons kaartje afgeleverd en zijn weer richting huis vertrokken.

Achteraf gezien vonden wij het heel raar dat er niemand paraat stond voor een hopeloze jongere en dat wij doorgestuurd werden naar Delft. Andere organisaties die in hetzelfde gebouw zaten, konden hen ook niet bereiken.

Opbouwende kritiek:

- Betere informatieverschaffing via het internet;
- Altijd iemand aanwezig in het kantoor;
- Of een manier verzorgen waardoor de andere instanties in hetzelfde gebouw het CJG kan bereiken.

Nootdorp: verslag Kernteam

Ik was om 09:00 uur bij het kernteam van Nootdorp samen met Rishi.
Ik heb me voor gedaan als een jongere van 15/16 jaar die heel somber is.

Beschrijving van de situatie:

Je woont bij je alleenstaande moeder, die weduwe is geworden en heel hard moet werken om genoeg te verdienen om het gezin te onderhouden. Je moeder is weinig thuis, heeft een drukke baan en je wil haar niet lastig vallen met jouw problemen, maar je denkt soms: ik wou dat ik dood was. En daar wil je toch wel met iemand over praten.....

Rishi was een vriend van mij, die mij mee heeft genomen naar het Kernteam van Nootdorp. Hij wist van mijn problemen en vond dat er wat aan gedaan moest worden en dus heeft hij mij mee genomen naar het Kernteam.

Ik heb me daar netjes voorgesteld en vervolgens mijn verhaal verteld.
Er is mij toen ook verteld wat het kernteam inhoudt, dus ik was wel op het goede adres.

Ik ben zeker serieus genomen, er zijn op dat moment was gegevens van mij opgeschreven en van Rishi ook. Ik moest een vragenlijst invullen en daaruit zou dan komen of ik angstig was, bang was, gestrest was of dat ik depressief zou zijn. Uit de vragenlijst kwam dat ik depressief en gestrest zou zijn. Ik word wel door verwezen naar de huisarts toe of naar de GGZ, dat zouden ze nog uitzoeken.

Vragen en antwoorden:

1. Luisterde ze goed naar je verhaal?

Ja, er werd goed naar mijn verhaal geluisterd.

2. Werd je goed geholpen?

Ik werd ook goed geholpen.

3. Zou je een vriend of vriendin aanraden om naar deze instelling te gaan? Waarom wel of niet ?

Ja, ik zou het wel aan raden, omdat je gelijk geholpen wordt.

4. Zijn er verbeterpunten? Zo ja, welke?

Nee, die heb ik niet.

Leidschendam – Voorburg: verslag CJG

Verslag Gino en Michiel

Casus: Ik heb me voorgedaan als een jongen van 19 jaar, die samen met zijn zusje, broertje bij mijn moeder woont. Mijn vader is een paar jaar gelden overleden. Ik werk en ga naar school en ik ervaar vaak intense bedroefdheid.

Op 5 februari jl. zijn we naar het CJG te Leidschendam geweest. Wij arriveerde omstreeks half 5. Bij aankomst werden wij verwelkomd door een meneer die werkzaam was bij de gemeente. Na een korte inleiding werden wij doorverwezen naar het kantoor van het CJG en de medewerkers van het CJG werden ingelicht dat er twee jongeren aan kwamen. Wat wij jammer vonden en een nadelig punt vinden is dat, omdat het al wat later op de dag was, er al veel medewerkers weg waren. Hierdoor mocht er maar één jongere de gesprekskamer binnen. Hierdoor werd er een onprettige 'intimiderende' sfeer gecreëerd. Hierdoor kon de jongere niet ondersteund worden door de andere jongeren, terwijl het gesprek ging omtrent problemen op emotioneel vlak. Wij zijn van mening dat deze aanpak voor een hogere drempel zorgt voor jongeren die voor het eerst naar het CJG komen. Michiel die de casus speelde vond wel dat de twee dames van het CJG heel meelevend en vol compassie waren, waardoor die 'intimiderende' sfeer al snel werd weggenomen. De vragen waren passend en reflecteerden de problematiek van de rol die we speelden. Het gesprek heeft in totaal ongeveer een half uur geduurd.