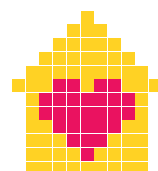


# “ZE LUISTEREN WEL, MAAR IK VOEL ME NIET GEHOORD”

Jongeren over aandacht in de jeugdzorg



# INHOUD

<b>SAMENVATTING</b>	2
<b>INLEIDING</b>	3
Onderzoeksvraag	4
<b>ONDERZOEKSOPZET</b>	5
Interviews	5
Analyse	6
<b>RESULTATEN</b>	7
Aandacht geven door tijd te nemen en beschikbaar te zijn	7
Aandacht geven door jongeren te betrekken	8
Aandacht geven door te luisteren	9
Aandacht geven door wederkerig en gelijkwaardig contact	10
Effecten van aandacht geven of het gebrek daaraan	10
Tips voor hulpverleners	11
<b>CONCLUSIE</b>	12
<b>BIJLAGE 1: INTERVIEWPROTOCOL</b>	13
<b>BIJLAGE 2: TOESTEMMINGSVERKLARING</b>	16
<b>COLOFON</b>	17

# SAMENVATTING

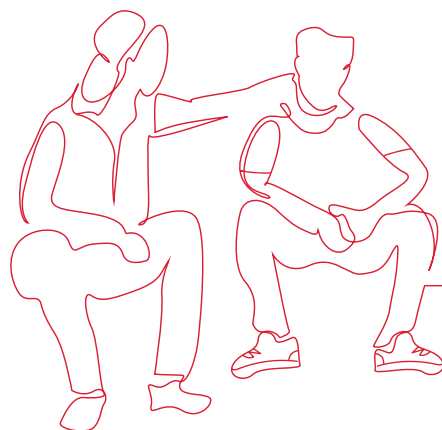
Het Vergeten Kind deed onderzoek naar de ervaringen van jongeren met aandacht in de jeugdzorg. Hoe ervaren jongeren de aandacht die zij al dan niet krijgen? **41 jongeren deden hun verhaal** in semigestructureerde interviews. Zij benadrukken het belang van positieve aandacht en spreken hun behoefte aan verbetering uit.

**De meeste jongeren hebben tijdens hun jeugdzorgtraject een gebrek aan positieve aandacht ervaren.** Een gebrek aan positieve aandacht roept gevoelens van kwetsbaarheid en afwijzing op: 'Het voelt gewoon alsof je wordt vergeten. Alsof je niet bestaat. Dat hoort gewoon niet.' In mindere mate delen jongeren ook positieve ervaringen. Positieve aandacht geeft jongeren een fijn gevoel. Door positieve aandacht groeit ook hun zelfvertrouwen en het geeft hen een gevoel van eigenwaarde: 'Je voelt je gezien, gehoord, gesteund.'

Jongeren geven hulpverleners **tips** voor het geven van positieve aandacht:

- Luister oprecht naar wat we vertellen, zonder haast en met echte interesse
- Kom afspraken na, doe wat je zegt
- Neem kinderen serieus
- Maak informeel en wederkerig contact
- Zorg dat je de persoon achter de hulpvraag ziet

Volgens de jongeren heeft positieve aandacht veel invloed op hoe ze zich voelen en op het slagen van de hulp die ze ontvangen. Toch staat positieve aandacht voor kinderen nu niet centraal genoeg in de jeugdzorg. **De verhalen van de jongeren laten zien dat verbetering ook mogelijk is zonder veranderingen in het systeem**, want aandacht gaat niet alleen over regeldruk en tijdgebrek. Aandacht gaat in de eerste plaats over houding en hoe er contact wordt gemaakt met kinderen.



# INLEIDING

***“Ze luisteren wel, maar ik voel me niet gehoord. Hulpverleners zeggen gewoon heel vaak dat ze dingen gaan doen of regelen, maar uiteindelijk is het dat ze de bevoegdheid of de macht daarvoor niet hebben. Of dat ze het gewoon niet doen. Dan denk ik van: laat maar. Wat ik ook doe, het heeft gewoon eigenlijk echt geen zin.”*** - Demi (18 jaar)<sup>1</sup>

Demi is niet de enige die dit zo ervaart. In 2022 kregen in Nederland 466.000 kinderen jeugdzorg.<sup>2</sup> In rapporten over jeugdzorg komt vaak naar voren dat kinderen zich niet (voldoende) gehoord voelen en een gebrek aan positieve aandacht ervaren.<sup>3</sup> Dit is problematisch. Want wie je ook bent of wat je ook doet: iedereen heeft behoefte aan positieve aandacht. Dit geldt in het bijzonder voor kinderen die in de thuissituatie kampen met ernstige problemen.

Uit eerder onderzoek blijkt dat kinderen in de jeugdzorg zich beter kunnen ontwikkelen als ze voldoende positieve aandacht krijgen.<sup>4</sup> Jongeren hebben baat bij hulpverleners met empathie en hulpverleners die achter het gedrag van jongeren kunnen kijken. Dit helpt bij het opbouwen van een band tussen hulpverlener en jongere. Daarnaast is er veel onderzoek gedaan naar de samenhang tussen een goede relatie en het effect van behandeling.<sup>5</sup> Hoe beter de relatie tussen hulpverlener en kind, hoe groter de kans op slagen van de behandeling. De kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en kind heeft bovendien grote invloed op het welzijn van kinderen.



Het geven van positieve aandacht kan met kleine gebaren, bijvoorbeeld door het sturen van een kaartje of een uitnodiging om samen een spelletje te spelen. Binnen de jeugdzorg wordt ook wel gesproken van ‘relatiegebaren’: positieve acties die je doet voor een kind waarmee je laat zien ‘ik ben er voor jou, ongeacht welk gedrag jij laat zien’.<sup>6</sup> Voor een aandachtsvolle relatie is er echter meer nodig van de hulpverlener. In essentie gaat het over diens gedrag en over diens beschikbaarheid: sta je open voor mij, heb je tijd voor mij, zie je wat ik nodig heb en handel je consequent vanuit deze basishouding?

Voor dit onderzoek voeren we gesprekken met jongeren over aandacht in de jeugdzorg. Deze gesprekken structureren we vanuit zeven interview-topics:

1. tijd
2. beschikbaarheid
3. band
4. luisteren
5. gelijkwaardigheid
6. wederkerigheid
7. nabijheid

<sup>1</sup> Demi is een gefingeerde naam, zoals alle namen in dit rapport. Zo waarborgen we de anonimiteit van de respondenten.

<sup>2</sup> [Cijfers van het CBS](#), 2022.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld: *“Betrekt mij gewoon!” Op zoek naar verbeterkansen voor de jeugdhulp in het casuonderzoek Ketenbreed Leren* (Ketenbreed Leren, 2022), of *Gezien, gehoord en geholpen willen worden. Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning* (SCP, 2023).

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld *Residentiële jeugdzorg: Wat werkt?* (NJI, 2023), of *Feeling Better: Experiences and Needs of Adolescents and Professionals Regarding Their Mentoring Relationship in Residential Youth Care* (Harder et al., 2021).

<sup>5</sup> Zie *The therapeutic alliance in child and adolescent psychotherapy and residential youth care* (Roest, 2022), of *Therapeutic relationships within child and adolescent mental health inpatient services: A qualitative exploration of the experiences of young people, family members and nursing staff* (Ryan et al., 2021).

<sup>6</sup> Zie *Geweldloos verzet in Gezinnen* (Omer & Wiebenga, 2015).

Tezamen verwachten we dat deze topics inzicht geven in hoe jongeren positieve aandacht van hun hulpverleners al dan niet ervaren.

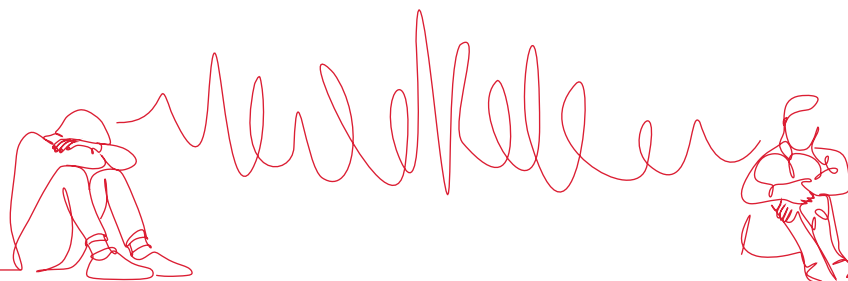
We weten dat voor aandachtsvolle jeugdzorg meer nodig is dan hulpverleners met de juiste basishouding. Binnen het jeugdzorgsysteem moeten ook de randvoorwaarden kloppen. Eerder onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat een positief werkklimaat samenhangt met een sterkere mentale gezondheid van de jongeren die er hulp krijgen.<sup>7</sup> Belemmerende overtuigingen in organisaties kunnen ook in de weg staan. Hulpverleners hebben het idee dat er professionele afstand van hen gevraagd wordt door werkgevers en collega's. In de residentiële jeugdzorg worstelen hulpverleners sowieso met een diepgaand dilemma: ze hebben empathie voor de kinderen waarmee ze werken, maar moeten hun zorgen en hulp soms uitstellen doordat hun werktijd erop zit, of doordat andere kinderen ook aandacht nodig hebben.<sup>8</sup>

In dit kwalitatieve onderzoek focussen we op wat de hulpverlener doet en hoe jongeren dit ervaren. De belemmeringen in de randvoorwaarden komen niet aan bod.

### Onderzoeksvraag

#### **We hebben jongeren gevraagd naar de positieve aandacht die ze krijgen van hun hulpverleners.**

Ervaren ze die voldoende? Wanneer en hoe dan (niet)? En wat is het ervaren effect daarvan?



<sup>7</sup> Zie bijvoorbeeld *Organizational climate, services, and outcomes in child welfare systems* (Glisson & Green, 2011), of *The Impact of Organizational Culture and Climate on Outcomes in Child Welfare: A Modified Systematic Review* (Goering, 2017).

<sup>8</sup> Zie *Is It Possible to Strengthen Bonds without Breaking Hearts? The Relational Paradox within Residential Care* (Carvalho et al, 2022).

# ONDERZOEKSOPZET

**In dit kwalitatieve onderzoek zijn ervaringen van jongeren in kaart gebracht door het afnemen van interviews. Dataverzameling vond plaats in september, oktober en november 2023.**

## Interviews

Hoe krijgen jongeren aandacht van hun hulpverleners en hoe ervaren zij deze aandacht? Daarover ondervroegen we een aantal jongeren (zie Bijlage 1 voor het interviewprotocol). Het interview startte met het maken van een woordweb om uit te vragen waar jongeren aan denken bij het woord aandacht. Daarna vroegen we wat het met de jongeren doet als zij wel of geen aandacht krijgen. Ze deelden vroegere en recente ervaringen.

De interviewvragen zijn voorafgaand aan het onderzoek ter feedback voorgelegd aan vier externe deskundigen en getest door een jongere uit de jongerenraad van Het Vergeten Kind (The Unforgettables). De geïnterviewde jongeren hebben voorafgaand aan het interview een toestemmingsverklaring ondertekend. Daarmee gaven zij toestemming voor deelname aan het onderzoek. Afspraken voor deelname waren: alles wat de jongere tijdens het interview vertelt, wordt anoniem opgeslagen en verwerkt. En: ze hoefden vragen niet te beantwoorden als ze

dat niet wilden of konden (zie Bijlage 2 voor de toestemmingsverklaring).

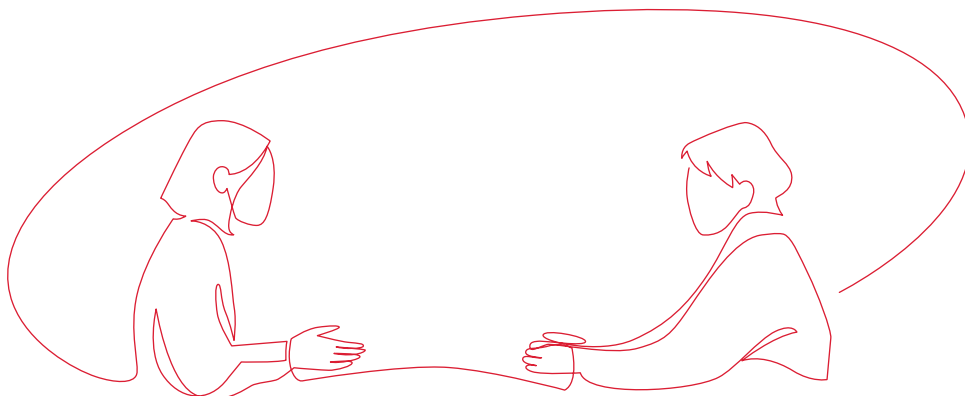
De jongeren bepaalden zelf de locatie van het interview. De meeste interviews zijn afgenomen op het woonadres van de jongeren (21). Ook zijn er interviews uitgevoerd op het kantoor van Het Vergeten Kind of op een externe locatie, zoals een café (15). Er zijn vijf interviews online afgenomen.

## Dataverzameling

We hebben gekozen voor een *gelegenheidssteekproef*, waarvoor we jongeren tussen de 15 en 21 jaar hebben geworven via sociale media of via hulpverleners uit ons netwerk. We hebben ook jongeren benaderd die eerder hebben deelgenomen aan Heppie-activiteiten van Het Vergeten Kind.

## Over de respondenten

In totaal werkten 41 jongeren mee aan dit onderzoek. Hiervan zijn 17 jongeren thuiswonend of wonen zelfstandig, waarvan enkelen wel eerder uit huis geplaatst zijn geweest. De 24 andere jongeren zijn uit huis geplaatst en wonen op een leefgroep, in een gezinshuis of in een pleeggezin. Alle jongeren hebben op het moment van het interview of in het verleden te maken (gehad) met jeugdzorg.



De meeste jongeren (80%) hebben op dit moment nog steeds hulpverlening. De respondenten zijn tussen de 15 en 21 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 18 jaar. 26 van de 41 respondenten is vrouw (63%), 11 is man (27%) en 4 (10%) is non-binair.

### Is de onderzoeksgroep representatief?

Wij verwachten dat dit onderzoek te maken heeft met *non-response bias*.

Bij het zoeken van respondenten merkten we dat enkele jongeren afhaakten, omdat zij liever niet over hun negatieve ervaringen met jeugdzorg wilden praten. Ook tijdens interviews werd enkele keren bij een voorbeeld van negatieve aandacht door jongeren gezegd dat ze daar niet dieper op in wilden gaan. Daarbij praten jongeren graag over hulpverleners die voor hen een positief verschil hebben gemaakt.

### Analyse

We namen *semigestructureerde* interviews af met jongeren, waarbij we een combinatie van vaste (voornamelijk open) vragen en vervolgvragen gebruikten. Deze aanpak bood ruimte voor het individuele verhaal van elke geïnterviewde en gaf de interviewers de gelegenheid om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan. De antwoorden op de gestelde vragen werden eerst *open gecodeerd*: per tekstfragment werd aangegeven wat het onderwerp was. Vervolgens werd er *axiaal gecodeerd*, waarbij de open codes met elkaar werden vergeleken en gecategoriseerd. Op die manier kwamen overkoepelende thema's naar voren.

# RESULTATEN

De geïnterviewde jongeren denken bij het woord ‘aandacht’ aan verschillende woorden, zie daarvoor het woordweb. Luisteren is het meest genoemde woord. Volgens jongeren geven hulpverleners aandacht als ze tijd voor hen vrijmaken, gesprekken met hen voeren, interesse in hen tonen en door leuke dingen met hen te doen. Ook persoonlijk en vanuit het hart werken worden genoemd als goede manieren om positieve aandacht te geven.



## Aandacht geven door tijd te nemen en beschikbaar te zijn

Wanneer vinden jongeren dat hulpverleners genoeg tijd voor hen hebben en voldoende beschikbaar zijn? Een hulpverlener heeft of maakt genoeg tijd als

jongeren hun verhaal kwijt kunnen zonder zich opgejaagd of gehaast te voelen. En als ze een afspraak kunnen maken of een gesprek kunnen hebben als ze daar behoefte aan hebben. Voor een aantal respondenten betekent goede beschikbaarheid ook dat ze hun hulpverleners kunnen bereiken via de app of de telefoon.

Wat opvalt is dat respondenten vooral positieve voorbeelden over hun huidige hulpverleners geven en vooral negatieve voorbeelden over hulpverleners die ze eerder hadden. In de ervaring van de jongeren zijn hun huidige hulpverleners beter beschikbaar en hebben zij meer tijd dan hun hulpverleners vroeger. Vroeger voelden ze vaak minder ruimte om dingen te delen. Dat gaat nu beter. Sommigen hebben bijvoorbeeld een aantal vaste contactmomenten in de week.

Tijd en beschikbaarheid verschillen volgens jongeren behoorlijk per organisatie. Sommige hulpverleners zijn weinig flexibel in het maken van afspraken, hebben veel te volle agenda's, waardoor het soms lang duurt voordat iemand een afspraak krijgt.

Het gevoel dat de meeste hulpverleners niet genoeg tijd hebben of beschikbaar zijn, overheerst. Dit geldt voor hulpverleners die de jongeren vroeger hebben gehad, maar ook de hulpverleners die zij nu nog hebben. Wat opvalt is de tegenstrijdigheid in antwoorden: sommigen antwoorden dat hun hulpverleners beschikbaar voor hen zijn, maar geven vervolgens ook voorbeelden waaruit het tegendeel blijkt. Een aantal respondenten wijt het gebrek aan tijd of beschikbaarheid aan de hoeveelheid administratie die de hulpverleners moeten doen.

*“Soms als er iets is en ik loop naar ze toe, merk ik aan sommigen dat ze gewoon geen tijd hebben. Dan denk ik laat maar. Zitten ze weer te tikken in dat kantoor, bijvoorbeeld.” - Asha (17 jaar)*



Als jongeren belangrijke dingen niet kunnen bespreken door tijdgebrek van de hulpverlener, geeft hen dat het gevoel er niet toe te doen. De fixatie van hulpverleners op tijd, waardoor het contact vaak gehaast verloopt, maakt dat jongeren zich een nummertje voelen. Slechts een paar respondenten hebben altijd voldoende tijd en beschikbaarheid ervaren.

De tijd die beschikbaar is, wordt volgens sommigen vooral gebruikt voor serieuze zaken, terwijl ze ook weleens behoefte hebben aan tijd voor een spelletje bijvoorbeeld, of andere ‘gewone’ dingen. Die tijd is er vaak niet. Hulpverleners moeten bovendien de tijd die zij beschikbaar hebben, vaak verdelen over meerdere jongeren. Daarvan is een aantal jongeren zich sterk bewust. Zo sterk zelfs, dat ze zich bezwaard voelen om aandacht te vragen.

***“Het is natuurlijk wel dat je bij hulpverlening zit omdat je hulp nodig hebt en als ze bijvoorbeeld niet beschikbaar zijn op het moment dat jij het het hardste nodig hebt, dan voelt het natuurlijk wel een beetje zo van: ja, waarom zit ik hier dan?”***  
- Evi (17 jaar)

Uit de verhalen wordt duidelijk dat veel jongeren behoefte hebben (gehad) aan meer tijd, aan meer gesprekken met hulpverleners die bovendien beter beschikbaar moeten zijn. Jongeren begrijpen dat hulpverleners niet altijd bereikbaar kunnen zijn of 24/7 voor iedereen klaar kunnen staan. Toch zouden sommigen graag hun hulpverleners ook buiten werktijden kunnen bereiken.

### **Aandacht geven door jongeren te betrekken bij keuzes**

Hoe worden jongeren betrokken bij zaken die hen aangaan? In hoeverre hebben zij bijvoorbeeld invloed op wie hun hulpverleners zijn? En wanneer worden jongeren betrokken bij keuzes die gemaakt worden over hen? En wat vinden zij daarvan?

#### **Keuze in hulpverlener**

Veel jongeren hebben weinig tot geen invloed op wie hun hulpverleners zijn. Vroeger niet en nu niet. Zij krijgen hulpverleners toegewezen. Dat gaat vrij willekeurig. In de praktijk blijkt het lastig om van hulpverlener te wisselen. Als het echt niet klikt, kunnen ze dat aangeven. Maar meestal komt het niet tot een wisseling.



***“Wat ze tegen mij zeiden was: als jij naar de dokter gaat omdat je benen gebroken zijn, kies jij je dokter ook niet uit, dus waarom moet je hier wel kiezen?”*** - Robin (18 jaar)

Enkele jongeren hebben wel invloed (gehad) op wie hun hulpverlener is. Wanneer zij zich niet fijn voelen bij een hulpverlener, kunnen ze dit aangeven. De organisatie kijkt dan of iemand anders kan worden ingezet, bijvoorbeeld iemand die beter bij die persoon past. Of een vrouwelijke of juist een mannelijke hulpverlener.

De keuze voor een passende hulpverlener kan jongeren helpen beter aan zichzelf te werken. Soms hebben jongeren een kennismakingsgesprek met de hulpverlener, maar meestal leidt dat niet tot invloed op de keuze. Sommigen zien hun hulpverlener niet vaak. Voor hen is invloed op de keuze minder belangrijk. Anderen kunnen het gewoon goed vinden met degene die ze krijgen toegewezen.

#### **Praten over of praten met**

Veel van de ondervraagde jongeren worden op dit moment betrokken bij beslissingen die hen aangaan. Bijvoorbeeld over de woonplek, school, de behandeling. Die keuzes worden met hen besproken en er wordt gezocht naar alternatieven als de jongere niet akkoord gaat met het voorstel. Verschillende jongeren zeggen te zijn betrokken bij het zorgplan. Dan gaat het om het schrijven ervan én om het bespreken van het plan met andere professionals. Een aantal jongeren zegt expliciet het fijn te vinden als ze betrokken worden, bij wat voor keuzes dan ook.

Wat duidelijk uit de gesprekken naar voren komt is dat de jongeren pas recent zo intensief worden betrokken bij keuzes die hen aangaan. Als reden hiervoor geven ze dat ze ouder zijn geworden. Sinds hun 16e of zelfs pas sinds hun 18e jaar mogen ze ineens wel meepraten. Toen ze jonger waren, werden ze niet of nauwelijks betrokken bij keuzes. Deze jongeren waren ook op jongere leeftijd liever meer betrokken bij beslissingen en keuzes. Ook bijvoorbeeld bij gesprekken die professionals en ouders

voerden. Er werd óver hen gepraat maar nooit mét hen, stellen verschillende respondenten. De jongeren houden aan die periode het gevoel over dat alles voor hen bepaald werd en dat ze niet zelf hebben mogen meebeslissen over hoe hun leven eruitzag. Zij ervaren dat betrokken worden bij keuzes een positieve invloed heeft op hun welzijn. Ze vinden de leeftijdsgrens van 16 of 18 jaar wat willekeurig: 'Alsof je dan ineens meer weet, maar toen ik 12 of 13 was, wist ik ook al precies wat ik echt wel of echt niet wilde.' Bovendien, zelf beslissen motiveert:

***“Als ik geen aandeel had in het besluit (..) dan was ik ook niet eerlijk in dat gesprek. Maar als ik een afspraak met een therapeut zelf gemaakt had en ik daar zelf een aandeel in had, dan voelde ik heel duidelijk: oké, ik zit hier voor mezelf en ik kan hier aan mezelf gaan werken. Je bent gewoon veel gemotiveerder om echt aan jezelf te werken, om echt ermee bezig te zijn.”*** - Sami (17 jaar)

Enkele jongeren zeggen juist dat ze toen ze jonger waren nog niet goed wisten wat ze echt wilden en nodig hadden. Zij zeggen dat in sommige gevallen hun eigen mening op het moment van de keuze 'ongezond' was of contraproductief. Soms zijn ze blij dat hun mening niet doorslaggevend was. Echter, betrokken worden is niet hetzelfde als altijd je zin krijgen.

### **Aandacht geven door te luisteren**

Bijna alle jongeren hebben negatieve ervaringen met hulpverleners die ze niet goed vinden in luisteren. Bijvoorbeeld dat een hulpverlener zei dat iemand zich aanstelde: 'Het team dat over mij ging zei eigenlijk dat ik me aan het aanstellen was. Dat heeft mij toen erg veel gedaan, omdat ik dacht 'ik spreek de waarheid'. Doordat ze me niet geloofden ging het nog slechter omdat ik me niet gehoord voelde.' Ook vertellen jongeren dat hulpverleners hun verhaal niet geloofden. Veel jongeren kunnen ook een of meer hulpverleners aanwijzen die zij goed vinden luisteren. Duidelijk is dat veel afhangt van de individuele hulpverlener; de een luistert beter dan de andere.

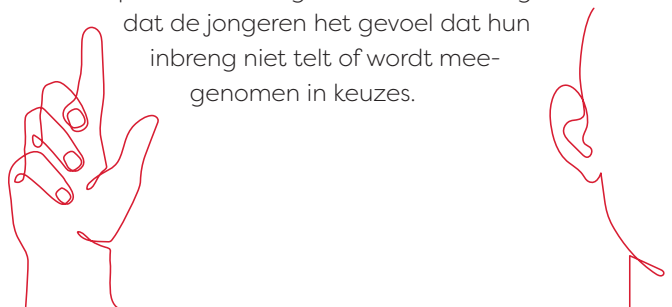
Aan de jongeren met negatieve ervaringen vroegen we door: wat gebeurde er dan precies? Zij vertellen dat in die situaties eerder naar hun (pleeg)ouders

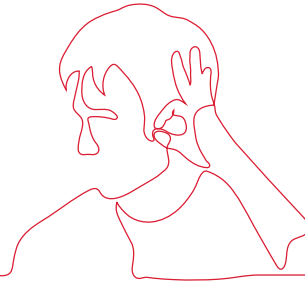
of andere belangrijke volwassenen werd geluisterd dan naar henzelf. Sommigen denken dat het aan hun eigen leeftijd ligt: als je jonger bent, word je minder serieus genomen. Verschillende jongeren vertellen dat wanneer het niet goed met hen ging, de hulpverlener geen actie ondernam. Het kon ook gebeuren dat ze een gesprek hadden met een hulpverlener, waar verder niets mee gebeurde. Een respondent zegt: 'Omdat ze niet naar mij luisterden, ben ik ze gaan zien als dat ze tegen mij waren.' Niet luisteren had dus een contraproductief effect. Sommige jongeren geven aan dat zij door het gebrek aan aandacht de noodzaak voelden om deze aandacht zelf op te eisen.

Jongeren zeggen dat zij duidelijk het verschil merken tussen wanneer een hulpverlener wél of niet oprecht luistert. Dit kan in subtiele dingen zitten, zoals hulpverleners die hun telefoon niet uitzetten voor een gesprek, iets van 'jaja' mompelen als een jongere vertelt of geen actieve lichaamstaal hebben. Over het algemeen zijn jongeren het erover eens dat een hulpverlener die oogcontact maakt en een open lichaamstaal heeft, goed en oprecht luistert. Jongeren vertellen echter dat sommige hulpverleners tijdens gesprekken vooral naar de computer kijken. Ook de wijze waarop hulpverleners al dan niet doorvragen tijdens een gesprek kan verschil maken in het gevoel dat er geluisterd wordt. Het wordt door jongeren als negatief ervaren wanneer hulpverleners niet diep genoeg ingaan op de antwoorden die zij geven of als een hulpverlener antwoorden van de jongere te vroeg afkapt om bijvoorbeeld direct een nieuwe vraag te stellen. Hierdoor krijgen jongeren het idee dat hulpverleners een standaard vragenlijst afwerken.

Een aantal jongeren voelt zich niet gehoord of niet serieus genomen wanneer hulpverleners iets wel zeggen of beloven, maar het vervolgens niet doen. Als hulpverleners niet goed luisteren, dan geeft

dat de jongeren het gevoel dat hun inbreng niet telt of wordt meegenomen in keuzes.

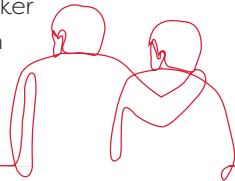




**“Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. En als je bijvoorbeeld zegt tegen mij ‘ik ga het morgen doen’, dat je het dan niet pas over drie dagen gaat doen. Ik vind het niet erg als het wat langer duurt, maar zeg het dan gewoon eerlijk tegen mij of laat het dan gewoon weten.”** - Merve (16 jaar)

### **Aandacht geven door wederkerig en gelijkwaardig contact**

Van de geïnterviewde jongeren hebben maar weinig met al hun hulpverleners een goede klik gehad. Een goede klik houdt volgens de jongeren in: samen met de hulpverlener serieuze dingen kunnen bespreken én ook gewoon lol kunnen maken. Hulpverleners die eerlijk zijn en zeggen waar het op staat. Dat waarderen de jongeren ook. Een goede klik komt eerder tot stand wanneer de hulpverlener wat meer nabijheid toont. Ze vinden het belangrijk dat het contact gelijkwaardig en wederkerig is, dus een beetje van beide kanten komt. Een band met iemand opbouwen gaat ook gemakkelijker als hulpverleners voor een wat langere tijd blijven.



**“Ze is niet afstandelijk of zo. Ze komt gewoon bij me op bed zitten, slaat haar arm om mij heen, even uithuilen, dan maakt ze grapjes. Ze laat ook wel haar eigen gevoel toe en durft veel te delen over haar eigen verleden. Dat schept een mooie band. Dat maakt het wel heel fijn.”**

- Loes (19 jaar)

Jongeren ervaren geen goede klik met hulpverleners die zich niet open of persoonlijk opstellen. Bijvoorbeeld hulpverleners die alleen een lijstje standaardvragen afgaan en niet verder op de antwoorden van de jongere in gaan. Bij een afstandelijke houding van hulpverleners missen de jongeren empathie. Ze hebben niet het gevoel dat het om hun welzijn gaat, maar dat hulpverleners alleen met hen praten omdat het hun werk is waar ze geld mee verdienen. Sommige jongeren zijn daardoor minder open over zichzelf en durven niet alles te zeggen of te vertellen. Anderen voelen zich minder veilig of geborgen.

**“Sommigen houden dingen heel oppervlakkig: ‘Ik heb dit weekend met vriendinnen op het terras gezeten.’ Dan denk ik: oké, leuk. Een ander vertelt dat er in de familie iets is gebeurd of zo. Dat is dan heel persoonlijk. Dan denk ik: jij bent niet alleen aan het werk, je bent ook gewoon een mens. Dat wekt vertrouwen.”** - Renee (17 jaar)

De meeste jongeren vinden het fijn als hulpverleners iets persoonlijks met hen delen. Het versterkt de band, wekt meer vertrouwen en het contact wordt gelijkwaardiger. Een aantal respondenten zegt dat hun hulpverleners nooit iets over zichzelf delen. Sommigen vinden dat prima, maar het grootste deel van deze jongeren zegt wel behoefte te hebben aan persoonlijk contact. Alleen maar voor- en achternaam van de hulpverlener weten is echt te weinig om een vertrouwensband op te bouwen.

**“Het voelt heel raar. Ik vertel hun heel veel over mijn persoonlijk leven en zij zijn heel direct betrokken bij alles wat met mij te maken heeft, en dan vertellen zij niks over hun leven. Dat voelt heel eenzijdig.”** - Teun (17 jaar)

Jongeren geven aan zich wel open te willen stellen naar hun hulpverlener, maar dat dit niet altijd lukt. Bijvoorbeeld wanneer zij in de eerste periode van het contact, waarin zij zich open opstellen, zich niet serieus genomen voelen en geen gelijkwaardigheid ervaren. Dan is het lastig om in het vervolg van het contact open te blijven. Ze ervaren dat het toch niet uitmaakt wat ze zeggen en stoppen dus met vertellen.

**“Voor mij is het heel intensief om erover te praten. Als ik het gevoel heb dat ze toch niet luisteren en er toch niks mee gaan doen, dan heb ik er ook niks aan”** - Miriam (21 jaar)

### **Effecten van aandacht geven of het gebrek daaraan**

Hoe voelt het om positieve aandacht te krijgen? Kernwoorden in de antwoorden op die vraag zijn: blij, vrolijk, euforisch, emotioneel. Positieve aandacht geeft jongeren een fijn gevoel. Door positieve

aandacht groeit ook hun zelfvertrouwen en het geeft hen een gevoel van eigenwaarde: 'Je voelt je gezien, gehoord, gesteund.' Positieve aandacht voelt overigens voor een aantal jongeren ook wat ongemakkelijk, omdat ze niet gewend zijn positieve aandacht te ontvangen.

Opvallend is ook dat sommige jongeren voorbeelden noemen van positieve aandacht die voor veel mensen vanzelfsprekend zijn. Zo zegt een jongere die net verhuisd is naar een nieuwe woongroep: 'Ze doen hier heel veel meer, want ook al staat er één begeleider op de groep, die komt wel naar een jongere toe: 'Hé kom je gezellig mee eten?' Of die stelt voor om iets samen te doen.'

Welke woorden komen bij jongeren op als wij hen vragen naar effecten van negatieve of gebrekkige aandacht? Kwetsbaar, afgewezen, rot voelen, negatieve spiraal, onzichtbaar zijn. Gebrek aan positieve aandacht roept bij sommige jongeren ook op dat ze expres om negatieve aandacht vragen:

***"Toen ik nog op groepen zat ging ik dan alles doen om een beetje aandacht te krijgen van de begeleiders, dus dan ging ik mezelf beschadigen of domme dingen doen, tegen deuren aan trappen, schreeuwen."*** - Sharon (18 jaar)

Jongeren zitten minder lekker in hun vel, blijven hangen in negatieve gedachten. De beperkte aandacht die ze krijgen heeft ook invloed op het zelfbeeld en de eigenwaarde, volgens de jongeren. Het roept een gevoel op onzichtbaar te zijn voor de wereld: 'Het gevoel dat je net zo goed in de grond kan zakken en dat niemand het opmerkt.' Een andere jongere zegt:

***"Als ze op de groep geen tijd voor mij hadden, dan ging ik met een rotgevoel slapen. Ook als ik merk dat zo'n begeleider snel naar huis wil, snel dit wil afmaken, trek ik me meestal terug. Dan denk ik: doe, ga maar lekker naar huis, ik heb niks aan jou."*** - Renee (17 jaar)

### **Tips voor hulpverleners**

Hebben de jongeren tips voor hulpverleners, als het gaat om aandacht geven aan de kinderen die zij begeleiden? Met stip op één staat: luisteren.

#### **Oprecht luisteren**

Luister oprecht naar wat we vertellen, zonder haast en met echte interesse.

***"Dat ze vragen: 'Hoe gaat het met je?' Dat vind ik heel erg belangrijk, want dat wordt naar mijn idee niet genoeg gevraagd. Of even bij je zitten. Je hoeft niet altijd iets te zeggen om die persoon aandacht te geven."*** - Jip (16 jaar)

#### **Afspraken nakomen**

Wees duidelijk, houd je aan je afspraken. Maak waar je 'ja' op zegt, waar. Zeg wat je doet, en doe wat je zegt.

#### **Neem kinderen serieus**

Behandel ons gelijkwaardig, als volwaardig medemens, niet als klein kind: 'Wat we zeggen is niet gebaseerd op niks. Wat we niet zeggen is ook niet

gebaseerd op niks.' En als je elkaar niet begrijpt, zeg dat dan ook. Wees daar wel eerlijk in.

#### **Maak informeel en wederkerig contact**

Hulpverleners die heel duidelijk de regels willen volgen, komen soms heel afstandelijk en onnatuurlijk over. Werk wat vaker 'buiten het boekje', leef sommige regels niet te streng na. En zorg voor meer wederkerig contact: door als hulpverleners iets over jezelf te vertellen, is het voor ons als jongeren makkelijker om zelf ook open te zijn.

#### **Zorg dat je de persoon achter de hulpvraag ziet**

Wij zijn meer zijn dan alleen onze hulpvraag. We hebben interesses, hobby's, vrienden. Het is fijn als hulpverleners hier ook meer over weten. Daarmee win je vertrouwen. Toon interesse en probeer erachter te komen waar ons gedrag vandaan komt.

***"Ze wisten gewoon niet hoe ik in elkaar zat. Ze wisten niet wat ik leuk vond, wat ik graag deed. Ze wisten niets. Iemand moet mij helpen, maar die weet niets over mij. Hoe kun je mij dan helpen?"*** - Yusuf (17 jaar)

# CONCLUSIE

Door gebrek aan aandacht voelen jongeren die jeugdzorg krijgen zich onzichtbaar. Uit de verhalen van de jongeren die we hebben gesproken, blijkt dat een groot deel zich vaak afgewezen, niet serieus genomen en niet gezien voelt. Deze jongeren zitten daardoor niet goed in hun vel en dat staat een goede behandeling en een positieve ontwikkeling in de weg. We horen gelukkig ook positieve verhalen van jongeren met voorbeelden van hulpverleners die jongeren op een aandachtsvolle manier begeleiden en hen het gevoel geven dat ze ertoe doen. Door positieve aandacht groeit hun zelfvertrouwen. Dit geeft een groter gevoel van eigenwaarde. De diversiteit aan verhalen van jongeren schetst het beeld dat je maar geluk moet hebben welke hulpverlener je treft.

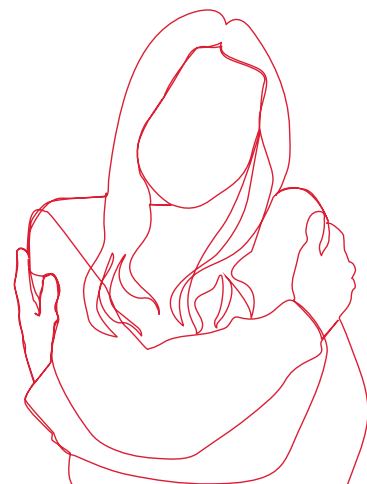
Jongeren willen graag dat er oprecht naar hen geluisterd wordt en dat ze betrokken worden, zodat er niet over, maar mét hen wordt gepraat. Ze hebben behoefte aan een gelijkwaardige relatie. Ook vinden zij het fijn als hulpverleners zich in hun leefwereld verdiepen en niet alleen focussen op de hulpvraag die jongeren hebben. Ze willen geen nummer zijn, maar erkend worden als individu. En jongeren hebben behoefte aan meer informeel contact: activiteiten die verder gaan dan de gebruikelijke formele gesprekken, zoals een wandeling maken of een spelletje doen.

Jongeren benadrukken dat het hen niet alleen gaat om meer tijd voor leuke activiteiten of meer informeel contact. Oprechte aandacht mist ook in kleine, alledaagse momenten, zoals oogcontact, een schouderklopje of een grapje maken. Dit kost nauwelijks tijd, maar juist het vergeten van deze gebaren maakt dat kinderen zich onzichtbaar voelen.

Twee trends lijken zichtbaar in de groep die we hebben gesproken: een gebrek aan aandacht in het verleden zorgt ervoor dat positieve aandacht in

het heden meer gewaardeerd wordt. Dat wat veel mensen bestempelen als vanzelfsprekend ('natuurlijk maakt je woonbegeleider een praatje met jou'), wordt door deze jongeren als bijzonder en soms als een verademing beschreven. Ook lijken we te zien dat des te meer hulpverleners en/of woonplekken jongeren hebben gehad, des te meer negatieve ervaringen. Dit is in lijn met dat bekend is dat stabiliteit een belangrijke voorwaarde is voor je gezien en gehoord voelen.

Ervaren jongeren voldoende positieve aandacht? Nee. Vrijwel alle jongeren die we spraken, hebben in meer of mindere mate positieve aandacht van hun hulpverleners gemist.



# BIJLAGE 1 Interviewprotocol

## Gesprekken met jongeren over aandacht

### RESPONDENTNUMMER:

#### Inleiding

Wat fijn dat je met mij/ons wil praten over je ervaringen. Ik onderzoek wat positieve aandacht doet en of kinderen met jeugdzorg dat voldoende krijgen van hun hulpverleners. Er zijn geen foute antwoorden mogelijk, alles wat jij er over wil vertellen is goed. We stellen veel open vragen en ook wat gesloten vragen en stellingen. Natuurlijk mag je ook vragen terugstellen als je iets niet snapt of iets van mij wil weten.

Vragen die je niet wil beantwoorden, hoef je niet te beantwoorden. Alles wat je zegt blijft anoniem. Als je even wilt pauzeren, kan dat altijd. Wij spreken een grote groep jongeren en nemen ook vragenlijsten af bij hulpverleners. Daar maken we een rapport van waarin geen echte namen staan. Alleen het onderzoeksteam van Het Vergeten Kind ziet het verslag van ons gesprek, andere mensen niet. Ook je hulpverleners krijgen jouw antwoorden niet. Als je het goed vindt, neem ik van ons gesprek wel het geluid op, zodat ik het straks goed uit kan werken. Dat verwijder ik daarna weer.

### PRAKTISCHE INFORMATIE

<b>1. Hoe oud ben je?</b>	
<b>2. Ik woon:</b>	<input type="checkbox"/> Bij mijn ouder(s) <input type="checkbox"/> Bij andere familie (bijvoorbeeld opa en oma) <input type="checkbox"/> In een pleeggezin <input type="checkbox"/> In een gezinshuis <input type="checkbox"/> Op een groep (leefgroep, crisisgroep, behandelgroep) <input type="checkbox"/> In een kleinschalige woonvoorziening <input type="checkbox"/> In de gesloten jeugdzorg (JeugdzorgPlus) <input type="checkbox"/> In een kamertrainingscentrum of fasehuis <input type="checkbox"/> Begeleid of beschermd wonen <input type="checkbox"/> Anders, namelijk _____
<b>3. Ik ben:</b>	<input type="checkbox"/> Vrouw <input type="checkbox"/> Anders, namelijk <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Wil ik niet zeggen <input type="checkbox"/> Non-binair
<b>4. Hoeveel hulpverleners heb je op dit moment?</b>	Met een hulpverlener bedoelen we bijvoorbeeld je voogd, psycholoog, schoolmaatschappelijk werker, pleegzorgbegeleider of een begeleider op een leefgroep.  Aantal: _____

## START MET WOORDWEB

Je geeft de jongere een A4'tje met daarop het woord 'aandacht' in het midden + een stift. Je vraagt de jongere om woorden eromheen te zetten die bij hem opkomen als hij denkt aan aandacht (als de jongere schrijven lastig vindt, bied je aan om dat voor hem te doen). Vervolgens ga je kort over deze woorden met de jongeren in gesprek.

## VRAGEN OVER AANDACHT

Voor de interviewer: bespreek onderstaande vragen met de jongere. De doorvragen bedenk je ter plekke, afhankelijk van de respons. Zorg dat je in ieder geval een aantal voorbeelden krijgt van hoe hulpverleners dan juist wel of juist niet aandacht geven.

### Aandacht (overkoepelend)

Als eerste: *hoe* geven je hulpverleners jou aandacht? En wat vind je van de manier waarop hulpverleners jou aandacht geven?

---

### Tijd

Heb je het gevoel dat hulpverleners genoeg tijd voor jou hebben? Voelt dat als genoeg? *Doorvragen.*

---

Waar blijkt het uit dat het wel of niet als genoeg voelt? Wat doen je hulpverleners dan (of juist niet)?

---

### Beschikbaarheid

Hoe beschikbaar zijn je hulpverleners voor jou op het moment dat je ze nodig hebt? (werktijden, bereikbaarheid) Wat verwacht jij (van de beschikbaarheid) van jouw hulpverlener(s)?

---

Waar blijkt dat uit? Wat doen je hulpverleners dan (of juist niet)?

---

### Band/relatie

Heb je invloed op wie je hulpverleners zijn? (mocht je bijvoorbeeld je therapeut, mentor of iemand anders kiezen of was er eerst een 'klikgesprek'?)

---

Wat voor klik voel je met je hulpverleners? Ervaar je veel verschil per hulpverlener? Kun je een positief of negatief voorbeeld geven (of beide)?

*Eventueel doorvragen: Geeft de hulpverlener jou het gevoel dat hij/zij in je gelooft? Dat hij/zij je vertrouwt?*

---

Waar blijkt dat uit? Wat doen je hulpverleners dan (of juist niet)?

---

### Gehoord voelen

Hoe goed luisteren je hulpverleners naar jou?

Hoe open ben jij naar hulpverleners toe over wat jij denkt, voelt, etc?

---

Wat is wel en niet helpend volgens jou om je gehoord te voelen? Heb je positieve of minder positieve ervaringen hiermee en heb je daar een voorbeeld van?

---

### **Gelijkwaardigheid**

Word je betrokken bij keuzes die gemaakt worden over jou?  
Hoe serieus nemen jouw hulpverleners je?

---

Waar blijkt dat uit? Wat doen je hulpverleners dan (of juist niet)?

### **Wederkerigheid**

Vertelt je hulpverlener weleens iets persoonlijks aan jou? (bijvoorbeeld waar ze wonen, of ze een relatie hebben, wat hun hobby's zijn, etc.)

---

Wat vind je daarvan?

---

### **Nabijheid**

Krijg je een knuffel als je die graag wil hebben? Of een schouderklopje?  
Krijg je complimenten van je hulpverleners?

---

Vind je het fijn als dit meer of minder zou gebeuren?

---

### **VOORBEELDEN**

Heb je een voorbeeld van een hulpverlener die je echt goed vindt in positieve aandacht geven? Wat doet die hulpverlener dan?

---

Heb je een voorbeeld van een hulpverlener waarvan je geen positieve aandacht kreeg? Wat deed die hulpverlener dan?

---

Als jij de ideale hulpverlener zou moeten beschrijven, wat zou je dan van een hulpverlener verwachten?

---

Welke tips zou je hulpverleners geven?

---

### **ERVAREN EFFECT**

Als je positieve aandacht krijgt; wat doet dat dan met jou?

---

Wat doet het met je als je geen positieve aandacht krijgt?  
Eventueel doorvraag: Mis je weleens een bepaalde vorm van aandacht? Wat zou je willen?

---

### **TEN SLOTTE**

Wil je nog wat kwijt waar we het nu nog niet over hebben gehad?

---



## BIJLAGE 2 Toestemmingsverklaring

Beste \_\_\_\_\_

Wat fijn dat je mee wil doen met dit onderzoek van Stichting Het Vergeten Kind. We willen met dit interview graag horen waar jij aan denkt als het gaat over aandacht en jouw ervaringen over de aandacht die je krijgt of hebt gehad van jeugdhulpverlening. In dit interview kan je geen foute antwoorden geven, het gaat om jouw ervaringen.

We willen graag jouw toestemming hebben om wat je vertelt te gebruiken voor ons onderzoek. Het is hiervoor belangrijk dat je weet dat:

- Je meedoet als je dat zelf wil. **Je mag op elk moment stoppen.** Hier hoeft je geen reden voor te geven.
- We jouw antwoorden **anoniem** bewaren, niemand komt erachter wat jij hebt gezegd. De resultaten uit het onderzoek komen in een onderzoeksrapport, maar hierin noemen we je naam niet.
- Het interview met geluid wordt opgenomen. Dit is zodat de interviewer het gesprek achteraf kan terugluisteren en uitschrijven. Niemand, behalve de interviewer, zal dit fragment terugluisteren. De opname verwijderen we zodra het is uitgeschreven.

Heb je na dit interview nog vragen over dit onderzoek of wil je nog iets aan ons kwijt?

Mail dan naar [onderzoek@hetvergetenkind.nl](mailto:onderzoek@hetvergetenkind.nl)

Naam: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

## COLOFON

### Over Het Vergeten Kind

Het Vergeten Kind zet zich in voor kinderen die opgroeien in een onveilige en/of instabiele thuissituatie en zich hierdoor vergeten kunnen voelen. Ons doel is dat deze kinderen er niet alleen voor staan, zich gehoord en gezien voelen en op een veilige en stabiele plek wonen. Zodat zij zich positief kunnen ontwikkelen en hun plek vinden in onze maatschappij. In onze activiteiten staat positieve aandacht centraal. Positieve aandacht is essentieel voor de ontwikkeling van kinderen. Het geeft zelfvertrouwen en veerkracht.

### Onderzoeksteam

Esther van der Deijl, Thomas Heikamp, Berdien Jager, Yfke van der Ploeg en Arie van de Wouw

### Met tekstuele versterking van

Aleid Bos en Sigrid Koeleman van Babbage Company

### Vormgeving

Gaby Dam

### Stichting Het Vergeten Kind

Joseph Haydnlaan 2a  
3533 AE Utrecht

© Stichting Het Vergeten Kind, Utrecht, januari 2024.  
Overname van teksten is toegestaan, mits stichting Het Vergeten Kind als bron wordt vermeld.

**Veel dank aan alle jongeren die hun verhaal vertelden en aan alle meelezers voor hun inzichten en feedback.**

