

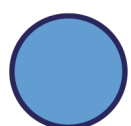
Jongvolwassenen over hulp en ondersteuning in Amsterdam

november 2023

"Jongeren hebben echt liefde en erkenning nodig. Ik probeer de begeleider te zijn die ik zelf nooit heb gehad." (Ervaringsdeskundige en hulpverlener)

Eva Klooster & Hannah van Gelderen

Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met:
Lianne, Laila, Rachel, Chinyere, Yassine, Veere, Paco en Naoual



Klooster
onderzoek & advies

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	6
1.1 Leeswijzer	6
2. Onderzoek met ervaringsdeskundigen	7
2.1 Verantwoording.....	7
3. Gedeelde ervaringen	11
3.1 Ervaringen bij hulp zoeken.....	11
3.1.1 Herkennen en begrijpen van eigen problemen kost tijd	11
3.1.2 Er mist een (online) plek waar je alle informatie kan vinden	12
3.2 Ervaringen bij hulp en ondersteuning krijgen	15
3.2.1 Hulp op school en in de wijk	15
3.2.2 Hulp bij wonen	18
3.2.3 Hulp bij psychische problemen.....	19
3.2.4 Hulp na jeugdzorg.....	21
4. Wensen (van en voor specifieke groepen)	24
4.1 Jongvolwassen zonder hulp of ondersteunend netwerk.....	24
4.2 Jongvolwassen en dak- en thuisloze problematiek	25
4.3 Jonge vrouwen en niet (h)erkende problemen	26
5. Positieve ervaringen.....	29
5.1 Hulpverleners en begeleiders die echt luisteren en helpen	29
5.2 Ervaringsdeskundigen "zij zien ons niet als een casus".....	30
5.3 Aanpakken die het verschil maakten.....	30
6. Conclusies en aanbevelingen.....	34
Bijlage 1 Praktijkvoorbeeld: het belang aansluiting	39



Samenvatting

Gemeente Amsterdam constateert dat de toegang tot hulp voor jongvolwassenen te versnipperd is en dat de samenwerking tussen organisaties voor hulp en ondersteuning beter kan. Men wil werken aan een betere aansluiting bij de wensen van jongvolwassenen en vroegtijdiger bereik.

Klooster Onderzoek en Advies is gevraagd om met jongvolwassenen in gesprek te gaan. Eind 2023 heeft een team van onderzoekers en ervaringsdeskundigen diepte interviews afgenomen met in totaal 65 Amsterdamse jongvolwassenen¹ over hun ervaringen met het zoeken en het ontvangen van hulp en ondersteuning². Hieronder staat een samenvatting van deze gesprekken.

Aan het einde van dit rapport vindt de lezer in hoofdstuk 5 een conclusie op basis van de onderzoeksvragen en aanbevelingen richting de toekomst.

Problemen

Stress over het hebben van een woon- of verblijfplek speelt bij de meerderheid van de geïnterviewden. Deze stress veroorzaakt of verergert problemen op andere levensgebieden. Dat is een van de meest duidelijke uitkomsten van de interviews met 65 jonge Amsterdammers.

Alle geïnterviewden, op zes na, hebben zorgen over hun woonsituatie. Er is sprake van stress door tijdelijke contracten, de vele verhuizingen en het gebrek aan woontoekomst. 'Onzichtbare' daklozenproblematiek vonden we ook bij jonge vrouwen, die ondanks meervoudige problematiek niet terechtkomen in opvanglocaties.

Naast woonproblematiek geeft de overgrote meerderheid aan problemen te ervaren op het psychische vlak. De genoemde psychische problemen variëren van studiestress, faalangst tot depressieve klachten, overbelasting en terugkerende suïcidale gedachten. De ruime meerderheid 84% van de mannelijke respondenten geeft aan problemen te ervaren op psychisch vlak. Slechts een enkeling heeft passende hulp gevonden.

Een deel van de jongvolwassenen geeft aan (ook) te maken te hebben met financiële problemen en organisatieproblemen (zoals verzekeringen). En ervaart problemen bij het vinden van passend werk of een dagbesteding.

Ervaringen met hulp

De eerste contacten met jeugdzorg, hulp en gemeente zijn bepalend voor het verdere verloop van een hulptraject. Dat is een tweede belangrijke uitkomst van het onderzoek. Goed afgeronde trajecten zijn vaak te relateren aan de professionals die als 'eersten doorpakten en volhielden'. Deze professionals representeren voor de geïnterviewden overigens niet zozeer de werkwijze van een organisatie. Ze worden vooral gewaardeerd vanwege hun individuele inzet. Ze werken vaak in de directe omgeving van de

¹ Ondanks dat ervaringsdeskundigen veel hebben betekend voor dit onderzoek staan ze niet met volledige naam op de voorzijde van het rapport, dit is omdat twee ervaringsdeskundigen hierom hebben gevraagd.

² In belang van de leesbaarheid korten we 'hulp en ondersteuning' in de tekst af met 'hulp'.



jongvolwassene. Het betreffen jongerenwerkers, ambulante werkers, medewerkers van inloopvoorzieningen, praktijkondersteuners, maatjes en medewerkers van buurtteams. Vrijwilligers en medewerkers van kleinere lokale initiatieven en stichtingen gericht op specifieke doelgroepen zijn genoemd vanwege de aansluiting en betrokkenheid bij de doelgroepen. Deze doelgroepen zijn bijvoorbeeld slachtoffers van mensenhandel, ex-gedetineerden en dak- en thuislozen.

De gevolgen van teleurstellingen bij het eerste contact.³ Deze komen ook duidelijk naar voren in de gesprekken. Veertien van de 65 jongvolwassenen voelden zich tijdens een eerste (intake)gesprek niet begripvol of wantrouwend bejegenend en zagen na dit eerste gesprek af van hulp. Uit een analyse van de interviews blijkt dat een deel van deze geïnterviewden zich na circa een half jaar weer meldt met een veel complexere problematiek. Deze situatie hebben we meerdere keren genoteerd na een eerste afwijzing bij het Daklozenloket⁴. Bij jongvolwassenen die door wachtlijsten voor de GGZ lang wachten op hulp, zien we een verschuiving van relatief lichte problematiek naar zwaar.

Jongvolwassenen die aangewezen zijn op tijdelijke slaappleaatsen en maatschappelijke (nacht)opvang maken zich constant zorgen. Ze vertellen dat zij zich slecht kunnen concentreren op een dagbesteding. Hun primaire levensbehoeften - rust, geborgenheid, veiligheid – staat haaks op de focus op werk bij opvanglocaties en de diverse loketten van de gemeente. Deze door de jongvolwassenen ervaren mismatch speelt sterk bij maatschappelijke opvang Elandstraat. Op deze locatie is de meeste 'bemoeienis' met de dagbesteding van de bewoners. Jongvolwassenen met dak- en thuislozenproblematiek melden veel onvrede over de (ontbrekende) begeleiding en veiligheid in een aantal (nacht)opvanglocaties. De bewoners van die locaties zien bij zichzelf stilstand of achteruitgang.

Wat werkt wel goed?

Gevraagd naar positieve ervaringen met hulp(verleners) noemen de jongvolwassenen uiteenlopende voorbeelden. De analyse toont dat bij de genoemde voorbeelden steeds de volgende elementen aanwezig zijn: 'tijd om vertrouwen op te bouwen', 'oprechte betrokkenheid', 'bereikbaarheid', 'vaste contactpersonen', 'aandacht voor talenten' en 'begrip van culturele achtergronden'. Jongerenwerk en kleinere lokale initiatieven⁵ zijn in dit kader vaker genoemd, vanwege aansluiting bij de jongvolwassenen die een ondersteunend netwerk missen. Inloopvoorzieningen zijn vanwege de laagdrempelige contacten met ervaringsdeskundigen en hulpverleners over de gehele linie positief beoordeeld.

Het GGZ-project '020 Bed op recept' is genoemd als een waardevolle en zeer belangrijke opnamemogelijkheid voor jongvolwassenen met een acute crisis. Deze organisatie is 's nachts bereikbaar voor jongvolwassenen die er zijn ingeschreven. Dit is een wrange troost, omdat verschillende geïnterviewden ervaren dat zij nergens terecht kunnen in geval van psychische nood in de nacht. Een aantal van hen verblijft in de nachtopvang en geeft aan dat zij 's nachts suïcidale gedachten hebben. Zij kunnen niet terecht bij een hulpverlener of bij een GGZ crisisdienst. De ervaringen met een opname in de volwassen GGZ waren

³ Tien geïnterviewden hebben ervaring met jeugdzorg vanaf jonge leeftijd, zij gaven unaniem aan te vaak teleurgesteld te zijn en zij wilden na hun 18^{de} geen contact met hulpverleners meer.

⁴ In dit kader is de screening van de GGD en het Daklozenloket Jan van Galenstraat vaker genoemd.

⁵ Zie paragraaf 5.3.



weinig positief. Naast de bekende wachtlijsten resoneren ervaringen als 'voelde mij niet begrepen', 'kreeg niet voldoende tijd' en trauma's door crisisopname bij volwassenen met zware psychiatrische en verslavingsproblematiek.

Wensen van jongvolwassenen

Meer voorlichting op school en online informatie over 'alles wat je moet regelen' nadat je achttien jaar bent geworden. Dat is een wens van met name de jongste respondenten. Zij opperen dat chatten over praktische vragen, zoals bijvoorbeeld financiële regelingen en toeslagen, zou kunnen helpen om de drempel naar hulp te verlagen. Verder geven zij aan dat voorlichting op school over financiële verantwoordelijkheid kan helpen.

Bij vrijwel de hele groep leeft er nog een tweede vraag: een duidelijke (online) sociale kaart van de beschikbare hulp en ondersteuning in Amsterdam. Er bestaan meerdere websites met informatie over (online) hulp bij psychische problematiek, maar bij navraag blijken de bestaande websites en chat-mogelijkheden bij de meeste geïnterviewden niet bekend.

Contacten met ervaringsdeskundigen worden als zeer positief ervaren. De ervaringsdeskundigen zijn actief bij o.a. jongerenwerk, ambulante hulp, (daklozen)inloop en een ervaringscafé. De herkenning maakt dat jongvolwassenen eerder durven te spreken over problemen. Gevraagd naar verbeterpunten in de hulpverlening noemen jongvolwassenen opvallend vaak dat zij meer contact willen met ervaringsdeskundigen.

Veilige opvang met betrokken begeleiders

De locaties van nachtopvang Atlantisplein (ATP) en de nacht- en winteropvang op de Transformatorweg ervaren bewoners als 'emotioneel' onveilig omdat er alleen beveiligers aanwezig zijn.

Bewoners willen dat er vaste hulpverleners aanwezig zijn en dat zij in het geval van psychische nood een hulpverlener ook 's nachts kunnen bereiken. Op alle opvanglocaties zouden vaste teams moeten werken. De jongvolwassenen geven aan dat dit nodig is om te kunnen bouwen aan herstel van vertrouwen en de eigen mogelijkheden en talenten. Jongvolwassenen menen dat de gemeente een grotere rol moet nemen bij het "controleren" van wat er binnen de muren speelt bij de nachtopvang, begeleid en beschermd wonen.

Een gezamenlijke huiskamer en samen kunnen koken en eten vinden jongeren met dak- en thuisloze problematiek belangrijk. De inloopvoorzieningen en o.a. HvO locatie Alexanderkade sluiten volgens de geïnterviewden aan bij deze wensen. Inloop voor dak- en thuisloze jongeren aan de Nieuwezijds Voorburgwal (PerMens) wordt gewaardeerd vanwege de goede sfeer en de betrokkenheid van het team. Positieve ervaringen tekenden we ook op over locaties van jongerenwerk en een ervaringscafé voor jongeren met psychische problematiek. Er is al met al duidelijk behoefte aan inloop en ontmoeting.

Safe spaces (voor jonge vrouwen) voor ontmoeting en laagdrempelige start van hulp. Dit idee is vaker geopperd voor de groep jonge vrouwen die hulp nodig heeft, maar moeilijk over problemen praat en geen individuele begeleiding krijgt. Zij hebben baat bij een



laagdrempelige en veilige omgeving om met elkaar, ervaringsdeskundigen en gespecialiseerde begeleiders in gesprek te gaan.

Een (crisis)inloop voor jongvolwassenen met psychische problematiek, is eveneens een voorstel van geïnterviewden. Voor jongeren met acute psychische nood is er in de avond en de nacht alleen een doktersdienst die ze kunnen bellen. Degenen met (verborgen) psychische problematiek geven aan tijd nodig te hebben om open te durven spreken. Dit lukt het beste in contact met een (cultuur)sensitieve en deskundige hulpverlener en/of een ervaringsdeskundige.



1. Inleiding

In Amsterdam kunnen jongvolwassenen met een vraag op het terrein van opleiding, werk, financiën en gezondheid bij verschillende voorzieningen terecht. De gemeente signaleert dat de individueel gerichte ondersteuning nog niet optimaal verloopt. Jongvolwassenen krijgen nog niet altijd (tijdig) de juiste hulp en ondersteuning.

De wens is om jongvolwassenen tijdig te bereiken en om passende ondersteuning te bieden in de verschillende fasen van hun jongvolwassenheid en op verschillende leefgebieden. Het is belangrijk dat jongvolwassenen weten waar zij zich kunnen melden voor ondersteuning en dat deze 'startplek' laagdrempelig is en aansluit bij hun leefwereld. Dit is nog de praktijk in Amsterdam. De gemeente constateert dat de huidige toegang tot hulp voor jongvolwassenen te versnipperd is en dat de samenwerking tussen de organisaties die met jongvolwassenen werken beter kan. Om te kunnen werken aan een beter sluitend aanbod is het noodzakelijk de vraagkant goed in beeld te hebben.

De gemeente wil zicht hebben op de ervaringen en de wensen van de jongvolwassenen, als het gaat om ondersteuning vragen en krijgen. De afdeling Werk, Participatie en Inkomen van de Gemeente Amsterdam heeft aan Klooster Onderzoek en Advies gevraagd om een verkennend onderzoek te doen onder jongvolwassenen met problemen en/of ondersteuningsvragen op een of meerdere leefgebieden. Klooster Onderzoek en Advies is gespecialiseerd in kwalitatief onderzoek, waarbij de doelgroepen van onderzoek een actieve rol krijgen in het onderzoek. Niet alleen 'over', maar 'met' is het motto.

Met een breed samengesteld team van onderzoekers en ervaringsdeskundigen is eind 2023 gewerkt aan het onderzoek. Het team heeft in totaal met 65 jongvolwassenen Amsterdammers gesproken over hun ervaringen met hulp en ondersteuning. In deze rapportage staan de belangrijkste uitkomsten van de gesprekken beschreven. Het rapport geeft zicht de ervaringen van jongvolwassenen bij het tijdig vinden en ontvangen van hulp, de knelpunten en de positieve ervaringen, als ook de oplossingen die zij voorstaan.

1.1 Leeswijzer

Vanzelfsprekend heeft iedere jongvolwassene een eigen verhaal en unieke persoonlijke ervaringen als het gaat om het vinden en ontvangen van hulp. Dat neemt niet weg dat veel ervaringen die we ophaalden via de interviews overeenkomsten kennen.

In hoofdstuk 3 staan de ervaringen en behoeften die in een groot deel van de interviews zijn genoemd. In hoofdstuk 4 staan jongvolwassenen met specifieke vragen centraal. Hoofdstuk 5 gaat over de ervaringen met hulp die als bijzonder positief zijn beschreven. In hoofdstuk 6 sluit af met conclusies en aanbevelingen.

In het belang van de leesbaarheid gebruiken we de overkoepelende term 'hulpverlener' voor iedereen die zich bezighoudt met het adviseren, begeleiden of verlenen van hulp aan een jongvolwassene. Dus een medewerker van een Buurtteam, een vrijwilliger in een inloop, of een hulpverlener bij Arkin of jongerenwerker. In deze rapportage gebruiken we de verzamelterm 'psychische problematiek' voor het brede scala van mentale tot psychiatrische problematiek en volgen daarbij de definities van Trimbos.



2. Onderzoek met ervaringsdeskundigen

2.1 Verantwoording

De gemeente heeft Klooster Onderzoek en Advies verzocht om, door middel van onderzoek onder jongvolwassenen, de volgende vragen te beantwoorden:

Welke behoefte hebben jongvolwassenen met een ondersteuningsvraag? Hoe sluit de dienstverlening/hulp aan op hun leefwereld? Kunnen jongvolwassenen op een laagdrempelige manier advies krijgen en is de hulp toegankelijk? Welke drempels zijn er?

Om deze vraag te beantwoorden zijn er diepte-interviews gehouden met in totaal 65 Amsterdammers tussen 17 en 27 jaar met problemen op een of meerdere leefdomeinen (dagbesteding; werk/opleiding, gezondheid, financiën en huisvesting). Daarnaast is, in het kader van de werving en ter voorbereiding op interviews, gesproken met 22 begeleiders van de jongvolwassenen⁶.

Het onderzoek is uitgevoerd door een senioronderzoeker, een junioronderzoeker en vijf ervaringsdeskundigen⁷. De interviews zijn gehouden aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst.

Team met ervaringsdeskundigen

In dit onderzoek is op verschillende manieren gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigheid. Allereerst door het samenstellen van een team van jonge Amsterdammers die zelf te maken hebben gehad met verschillende vormen van hulp en ondersteuning. De teamleden vormden een afspiegeling van de brede respondentengroep die we zochten, met ervaringen met enkelvoudige problemen tot langdurig en complexe problematiek.

Alle teamleden hebben een introductie gehad op het doel van het onderzoek, de beoogde doelgroep en de werkwijze tijdens de interviews. De ervaringsdeskundigen hebben vervolgens een rol gekregen bij de werving en bij het interviewen. Zij hebben tien interviews zelfstandig gedaan en nog eens 23 interviews samen met een van de onderzoekers. De uitkomsten van de interviews en de analyses zijn tussentijds teruggekoppeld naar de ervaringsdeskundigen, zodat zij ook een rol hebben gehad bij het interpreteren en samenvatten van onderzoeksresultaten.

Het samenwerken met ervaringsdeskundigen is van grote meerwaarde geweest. Ervaringsdeskundigen hebben niet alleen andere netwerken, ook hun manier van kijken naar de doelgroep kan verschillen. Bij een deel van de gesprekken was de aanwezigheid van een ervaringsdeskundige zelfs cruciaal voor het verloop van het gesprek. De junior onderzoeker verwoordde dit als volgt;

⁶ Zie ook paragraaf werving.

⁷ Een ervaringsdeskundige is in dit kader een jongvolwassene die ervaring heeft met hulp/ondersteuning op een of meerdere leefgebieden (opleiding, werk, financiën, gezondheid).



"Alle drie hadden ze nul vertrouwen in hulpverlening. Alleen omdat de ervaringsdeskundige erbij was vertrouwden ze mij na een uur interviewen. Toen kwamen ze pas los. Een van de meiden zei in het begin dat ze alleen maar kort ging antwoorden op de vragen, maar na enige tijd brandde ze los, doordat zij zich in de ervaringsdeskundige kon herkennen en zij op haar beurt de juiste vragen bleef stellen."

(vrouw, 24 jaar, junioronderzoekster)

Werving

De werving is gedaan door onderzoekers en ervaringsdeskundigen samen. De ervaringsdeskundigen hebben circa de helft van de respondenten geworven in hun eigen netwerk. De andere helft van de respondenten is geworven door senioronderzoeker Eva Klooster. Zij heeft daarbij van haar eigen netwerk gebruik gemaakt, alsook van de contacten bij de organisaties die de gemeentelijk opdrachtgever doorgaf. Voorafgaand aan interviews met jongvolwassenen heeft Klooster met de betrokken hulpverleners contact opgenomen. In totaal is in de voorbereidende fase van de interviews (telefonisch) contact geweest met 22 medewerkers van perMens, HvO, Buurteam, De Regenboog, Level, Expex, Arkin, Don Bosco, stichting Sileo en jongerenwerk Dynamo.

Bij de werving is ernaar gestreefd om een brede groep Amsterdamse jongvolwassenen te bereiken. Zowel wat betreft leeftijd, opleidingsachtergrond, gender, dagbesteding, woonomgeving en type problematiek. Er is getracht om zowel jonge Amsterdammers te bereiken met enkelvoudige problemen, en met meervoudige en/of langdurige problemen. Daarbij is ook gekeken naar de mate van ervaring met hulp en ondersteuning, van recente ervaringen tot langer lopende trajecten met jeugdzorg, hulp en ondersteuning. Ten slotte is actief gezocht naar jongvolwassenen met problemen die nog geen hulp of ondersteuning hebben gezocht.

Bereik

De beoogde en de bereikte respondentengroep komt grotendeels overeen, met een paar uitzonderingen: respondenten met enkelvoudige hulpvragen zoals bijvoorbeeld bij het zoeken van opleiding, werk⁸, financiën zijn ondervertegenwoordigd. Hoewel een deel van de respondenten wel als zodanig werd voorgedragen of geworven, bleek tijdens het interview regelmatig dat er bij de betreffende respondent sprake was van problemen op meer dan een leefgebied. Delen we de respondenten naar dagbesteding dan krijgen we het volgende beeld.

primaire dagbesteding:

37%	volgt een opleiding (deels met bijbaan er naast)
19%	werkt fulltime
24%	geen vaste dagbesteding: werkzoekend en/of tijdelijke (informele) bijbaan
20%	overig; o.a. ziektewet vanwege burn-out, Wajong en/of in GGZ-behandeling

⁸ Wij hebben via de Jongerenpunten geen respondenten voorgedragen gekregen, dat kan een vertekening van het beeld opleveren.



Het volgende schema toont het opleidingsniveau van de respondenten.

opleidingsniveau:

27%	vsv
2%	vo-scholier
24%	vo-diploma
14%	mbo-student
5%	mbo-diploma
7%	hbo-student
3%	hbo-diploma
10%	wo-student
7%	wo-diploma

Jongeren met dak- en thuisloze problematiek zijn in de respondentengroep sterker vertegenwoordigd dan werd voorzien. Via ervaringsdeskundigen en jongerenwerk kwamen wij tijdens de werving terecht bij de zogenaamde 'bankslapers' en jongvolwassenen die gebruik maken van korte opvang⁹.

woonsituatie:

25%	ouders/ opvoeders
10%	zelfstandig met onbepaald contract
22%	studentenwoning of tijdelijke (onder) huurwoning
10%	begeleid wonen
8%	zelfstandig in omklapwoning
20%	maatschappelijke opvang of kortdurende - of nachtopvang
5%	'bankslaper', geen hulp

Analyse

De interviews zijn geanalyseerd op overeenkomsten, verschillen, en wensen van jongvolwassenen met:

1. een enkelvoudige vraag of probleem;
2. complexere problemen (op een of meerdere levensgebieden) en nog geen of weinig ervaring met hulp en ondersteuning;
3. complexere problemen (op een of meerdere gebieden) en ontvangt momenteel ondersteuning van een groeps- en/of individueel aanbod;
4. complexere problemen (op een of meerdere gebieden) en met recente ervaring met ondersteuning van een groeps- en/of individuele voorziening.

Bij iedere respondent noteerden we op welke levensgebieden hij/zij/hen aangeeft problemen te ervaren en voor welke daarvan zij hulp willen, krijgen of hebben gehad. Bij iedere hulpvraag vroegen we of/hoe de respondent bij hulp terechtkomt.

Daarnaast noteerden we van iedere respondent; leeftijd, gender, woonlocatie, stadsdeel, dagbesteding en opleidingsniveau (hoogst behaalde diploma).

⁹ Deze jongeren slapen twee x vijf dagen per maand in de nachtopvang en op de tussenliggende dagen slapen ze op wisselende adressen.



Uit de analyse destilleerden we een serie ervaringen en wensen die we in vrijwel alle interviews terugzien. En noteerden we specifieke vragen die bij een deel van de geïnterviewden spelen.

Ten slotte keken we naar aanpakken of voorwaarden die respondenten als zeer waardevol hebben genoemd. Bij de analyse van de interviews hebben wij de ervaringsdeskundigen en een kleine groep respondenten betrokken. We bespraken met hen de tussentijdse uitkomsten en de concept-rapportage.

Disclaimer vooraf

Dit onderzoek heeft niet de pretentie om een volledig zicht te bieden op de ervaringen van alle verschillende jonge Amsterdammers, noch op het volledige aanbod van hulp en ondersteuning in de stad.

De rapportage vermeldt een expliciet aantal locaties en aanpakken waar jongvolwassenen tevreden of juist ontevreden mee zijn. Dit zijn voorbeelden van aanpakken in een veel breder palet van hulp en ondersteuning in Amsterdam.

Wij hebben geworven op jongvolwassenen met enkelvoudige hulpvragen en op jongvolwassenen met complexere hulpvragen. Maar de eerste groep is minder goed bereikt. Dit is mede het gevolg van het houden van diepte interviews; tijdens de interviews kwamen vaak meer hulpvragen naar boven dan tijdens de werving bekend was over een respondent. De respondentengroep met enkelvoudige problemen vormt 15% van het totaal (beoogd was een derde) en zij hebben hulpvragen op het terrein van financiën of psychische problematiek. Wij hebben geen jongvolwassenen gesproken die enkelvoudige vragen hadden op het terrein van werk, hoewel die er vanzelfsprekend wel zijn.



3. Gedeelde ervaringen

3.1 Ervaringen bij hulp zoeken

3.1.1 Herkennen en begrijpen van eigen problemen kost tijd

Een analyse van de interviews toont dat de meerderheid van de jongvolwassenen Amsterdammers aangeeft te maken te hebben met psychische problematiek en (ernstige) stress vanwege woononzekerheid. De psychische problemen variëren van studiestress, faalangst tot depressieve klachten, overbelasting en terugkerende suïcidale gedachten¹⁰. De genoemde woonproblemen variëren eveneens, van stress door tijdelijke huurcontracten tot onzekerheid en onvrede over begeleid wonen-plaatsingen en onveiligheid in nachtopvanglocaties. Circa een derde van de geïnterviewden heeft financiële problemen. Ze hebben schulden en/of moeite met het regelen van financiële zaken. En bij naar schatting een derde speelt softdrugs of alcohol een rol of heeft dat een rol gespeeld.

Periodes van overbelasting, depressie, schulden en/of woononzekerheid maken vaak al lang deel uit van het leven van jongvolwassenen, voordat de stap naar hulp zoeken wordt gezet¹¹. Het is voor velen een moeizaam proces van herkennen en erkennen van een probleem, erover durven praten en het vinden van passende hulp. Dat geldt ook voor de zogenoemde 'enkelvoudige problemen' die omgeven zijn met een taboe, zoals schuldenproblematiek. De geïnterviewden die na hun 18^{de} niet meer thuis (mogen) slapen¹², vertellen eveneens dat zij hun woonprobleem niet direct herkenden, omdat ze vaak nog een periode afwisselend bij vrienden of onbekenden konden logeren.

"Dan houd je het achter de deur. Niemand hoeft het te weten. Even doorzetten en je komt er wel uit. Maar wanneer je naar hulp gaat zoeken word je gelijk gelabeld. Ja, je probeert een bepaald beeld vol te houden voor jezelf en voor andere mensen om je heen. Ja, je wil geen last zijn voor andere mensen. Als je zoiets toegeeft dan vervloekt dat het beeld wat een ander van je heeft. Ik zie in mijn omgeving veel problemen met mentale gezondheid. Angst, depressie. Een soort verdwaaaldheid denk ik. En dat wordt niet altijd gelijk besproken. Ook wel geldproblemen. Misschien helpt meer duidelijkheid waar je naartoe zou kunnen gaan. Op Instagram enzo. Social media is een hele toegankelijke manier voor jongeren om je ergens even in te verdiepen."
(man, 25 jaar, wo student, woont in studentenwoning)

De geïnterviewden met ervaring in de jeugdzorg, beschrijven een ander proces. Zij zijn zich voor hun achttiende vaak al bewust van problemen waarmee zij worstelen, maar hebben een sterk wantrouwen tegen hulpverleners opgebouwd en stellen het vragen van hulp om die reden uit. Jongvolwassenen met een verleden in de gedwongen jeugdzorg zijn binnen de groep dak- en thuislozen geïnterviewden oververtegenwoordigd.

¹⁰ Bij twee geïnterviewden is zeer waarschijnlijk sprake van een licht verstandelijke beperking. Dit is een inschatting; op basis van gevolgd schooltype en een gesprek met begeleiders.

¹¹ Dit proces wordt beschreven door vrijwel alle geïnterviewden tussen 18 en 22 jaar, die daarvoor geen ervaringen hebben met jeugdhulp of jeugdzorg.

¹² Meerdere geïnterviewden zijn, na problemen met ouders, rond hun 18e jaar 'uit huis gezet'.



3.1.2 Er mist een (online) plek waar je alle informatie kan vinden

We hebben aan alle geïnterviewden gevraagd hoe zij hulp hebben gezocht en wie of wat hen daarbij heeft geholpen. Van de jongvolwassenen die niet eerder (jeugd) hulp hadden, heeft het overgrote deel moeite gehad om uit te vinden waar zij welke hulp kunnen vinden. Een gedeelde ervaring is dat het zelf online zoeken niet leidt tot overzichtelijke informatie.

We zien hier verschillen binnen de groep geïnterviewden: jongvolwassenen met een theoretische opleiding zoeken vaker zelfstandig op internet. Degenen met een praktische opleiding of afgebroken onderwijs carrière leunen sterker op adviezen van familie en peers, jongerenwerk en informele organisaties¹³. Ook leeftijd speelt mee: degenen tussen 18 en 20 jaar hebben over de hele linie meer vragen in relatie tot zelfstandigheid.

"Je moet dat eigenlijk allemaal zelf uitzoeken als je achttien bent geworden, tenzij je ouders hierin veel ondersteunen, maar dat is niet altijd zo. Ik zou willen dat er een centraal loket komt om vragen te stellen en informatie te krijgen over verzekeringen, belastingen, huurcontracten, rechten etc. Dat er een plek is waar je alle informatie kan vinden en gratis vragen kunt stellen. Het zou ook goed zijn als je op school al voorlichting krijgt."

(vrouw, 20 jaar, wo-student, zoekt op dit moment hulp bij financiële regelingen en psychische problematiek)

Een mbo-studente van 24 jaar die een groot deel van haar jeugd heeft doorgebracht in jeugdzorginstellingen zegt zich zorgen te maken over de jongeren die uit jeugdzorg komen en die er niet in slagen om zelfstandig hulp te vragen bij de loketten.

"Het is het zwaarst voor jongeren van net boven de 18 jaar die zich niet kunnen verwoorden en zichzelf niet kunnen verweren, vaak de jongeren met een beperking. In de jeugdzorg werd gezegd 'neem maar een kopje thee en zet jezelf eroverheen'. Maar deze jongeren hebben hulp nodig bij het verwoorden van emoties. Voor jongeren met een beperking en jongeren zonder hulpverlening zijn jongerenwerkers op school goed. Jongeren die zich niet kunnen verwoorden hebben een specialisme nodig. Op school heb je ervaringsdeskundigen, psychische hulpverleners en specialistische zorg nodig. Mentoren weten het ook niet allemaal, die verwijzen door naar Buurtteams. Maar die jongeren kunnen bij een loket echt niet vertellen wat ze dwarszit of nodig hebben. Vooral de jongeren die net 18 jaar zijn, met ouders die niet kunnen of soms niet willen helpen, hebben ondersteuning nodig."

Een opvallend groot deel van de respondenten ziet de gemeente als "de" organisatie waar zij alle informatie moeten kunnen krijgen. Loketten van stadsdeelkantoren en Jongerenpunt vallen in interviews vaak onder dezelfde noemer 'de gemeente'. Tegelijkertijd geven veel jongvolwassenen aan niet te weten bij welk loket of nummer zij terecht kunnen. Geïnterviewden die belden naar het algemene nummer van de gemeente geven unaniem aan dat dit geen zin heeft, maar dat zij het anders ook niet wisten¹⁴.

¹³ In hoofdstuk 5 staat een overzicht van door geïnterviewden benoemde 'Good practices', waaronder veel aanpakken van stichtingen die zich richten op empowerment van jongeren en jongvolwassenen.

¹⁴ Onder deze groep zijn bijvoorbeeld jongeren die langere tijd geen vast adres hebben gehad, de zogenaamde 'bankslapers'. De verhalen van deze respondenten komen overeen als het gaat om de eigen problemen lang niet erkennen, geen ervaring hebben met hulpverlening, vaak ook vanuit thuiscultuur moeite met spreken psychische problemen. Zie paragraaf over jongeren met thuis- en dakloze problematiek.



“Op een gegeven moment heb ik huilend de gemeente gebeld. Ik vertelde ze dat ik constant werd doorgestuurd en niet meer weet bij wie ik terecht moet. Ik werd echt van muurtje naar kastje gestuurd. De gemeente vertelde dat ze niks voor mij konden doen. (...) Ik ben bij het loket langsgesegaan en vroeg om een postadres, zodat ik op zijn minst geen schulden kreeg. Weer werd mij verteld dat de gemeente niks kon doen en dat ik naar een andere instantie moest gaan. Welke wisten ze niet en ik moest het even opzoeken. Ik heb een boete gekregen omdat ik nergens stond ingeschreven. Uiteindelijk ben ik via kennissen, niet eens via de gemeente, in contact gekomen met HvO. Gelukkig.”

(vrouw, 26 jaar, fulltimebaan)

Een deel van de respondenten zoekt bij voorkeur online, maar dat leidt niet altijd passend aanbod. Zoals de 27-jarige docente in Nieuw West met een burn-out, die nu op zoek is naar dagbesteding. Ze vertelt veel stress te ervaren door het zoeken op ‘onduidelijke websites’ naar indicaties die ze nodig heeft voor een dagbestedingsproject. Vanwege haar angsten, wil ze online haar hulpvragen stellen, maar die mogelijkheid heeft ze niet gevonden.

“Ik heb gekeken op de WMO-website voor de dagbesteding, maar ik voldoe niet, dus laat het maar. Je moet aan veel dingen voldoen om in aanmerking te komen. Je moet een diagnose hebben, je hebt een medische verklaring nodig... Bij dagbesteding is mij verteld dat ik moet overdrijven om ergens binnen te komen, dat wil ik niet, ik heb eerlijkheid heel hoog zitten... Ik zie door de bomen het bos niet meer. Ik heb het buurtteam zien staan, maar daarheen? Fysiek afspreken is een drempel voor mij, ik ken die mensen niet, mijn afwijzingsangst is groot. Een online chat zou mij helpen...”

(vrouw, 27 jaar, burn-out)

Meer dan de helft (56%) van degenen die vanwege psychische problemen op zoek gingen naar hulp is de huisarts en/of de praktijkondersteuner de eerste stap geweest, waarna bij een aantal een doorverwijzing en dus plaatsing op de wachtlijst van de GGZ¹⁵ volgde. Degenen die direct met de praktijkondersteuner gesprekken konden voeren gericht op het verbeteren van hun mentaal welzijn of omgaan met psychische problematiek zijn daar vaak tevreden over (zie best practices). Nog eens 11% kwam via hun mbo-opleiding in een hulptraject bij een zorgprofessional die aan de opleiding was verbonden.

¹⁵ Frustratie over wachtlijsten GGZ en MOBW behoren tot de meest genoemde negatieve ervaringen.



Jongvolwassenen over het belang van begrip en serieus genomen worden

'Als ik mij begrepen had gevoeld was het voor mij minder zwaar geweest'

Een werkende studente meldt zich op 22-jarige leeftijd bij het Jongerenpunt op het moment dat ze een burn-out heeft. Zij weet niet bij welke organisatie zij hulp kan krijgen en heeft moeite om open te zijn over haar mentale situatie. Thuis zijn er problemen en wordt er niet gesproken over psychische problematiek. In haar contacten met verschillende (gemeentelijke) instanties mist zij inlevingsvermogen bij professionals en sensitiviteit voor haar mentale problematiek. Voor de problemen die zij thuis heeft, komt pas na een jaar hulp. Een zorgcoördinator en maatschappelijk werker verbonden aan haar opleiding (ROCvA) organiseren uiteindelijk dat zij een tijdelijke woning krijgt in Zuidoost, ze blijft daar echter kort omdat zij zich niet veilig voelt in de wijk waar ze terechtkomt.

"Ik heb ook nog contact gehad met Jongerenpunt Bos en Lommer, die hebben mij aan het lijntje gehouden, ik heb van hen te horen gekregen dat ik eigenlijk geen hulp nodig had omdat ik werk en studeer. Het gesprek begon met: 'Wat is je hulpvraag?' Dat kwam niet positief over, want hoe moeten jongeren precies weten wat hun hulpvraag is. Ik voelde me niet comfortabel om zo een directe vraag te beantwoorden. Als ik mij begrepen had gevoeld was alles minder zwaar voor mij geweest. Ik denk dat mentale hulp echt het belangrijkste voor mij was geweest. (...) Er was op dat moment gewoon niemand, de gemeente niet, Arkin niet, mijn mentor niet, de maatschappelijke werker op school, niemand die echt betrokken was en tegen mij zei: 'Jeetje, maar jij hebt echt hulp nodig... Ik ben nog langs geweest bij het stadsdeel West, om een jongerenbudget aan te vragen, dat was ook geen goed gesprek. (...) Ik zou medewerkers van de gemeente goed trainen in het bieden van mentale steun en de manier waarop je met jongeren praat, zodat er een veilige omgeving wordt gecreëerd. Er is totaal geen begrip vanuit de gemeente voor jongeren die hard werken om te kunnen leven en studeren. De gemeente gaat niet met die jongeren in gesprek met de vraag 'wat heb je van de gemeente nodig? Wij zijn de toekomst en de maatschappij brandt onze generatie helemaal kapot. Ik heb echt te doen met de jongeren van nu. Gemeente moet reclame maken, op scholen of op veel maatschappelijke plekken en op scholen over waar je hulp kan vragen."

'Ze moeten lessen krijgen hoe ze jongeren beter doorverwijzen' Een hbo-student zoekt tweemaal hulp, maar voelt zich beide keren niet begrepen. Hij heeft uiteindelijk geen hulp gekregen. De student heeft last heeft van stemmingswisselingen en vermoed daarom dat hij een bipolaire stoornis heeft. Hij vertelt dat psychische problemen in zijn thuiscultuur onbespreekbaar zijn, waardoor hij een drempel heeft om hulp te vragen. Als hij uiteindelijk aan de studentepsycholoog vertelt over zijn stemmingswisselingen ervaart hij een culturele afstand tussen hemzelf en de psycholoog. *"Ze snappen op mijn opleiding niet waar dit vandaan komt, hoe moeilijk het is om erover te praten in mijn cultuur."* Vervolgens legt hij zijn probleem neer bij het buurtteam in Oost. *"Ze gingen niet serieus op mijn vragen in. Voelde mij aan de kant geschoven als vuilnis... Ze moeten lessen krijgen hoe ze jongeren beter doorverwijzen, het kan voor de jongeren eerste of laatste kans zijn"* (man, 20 jaar, hbo-student)

'Omdat ik niet serieus werd genomen, durfde ik niet verder te vragen'

Een mbo-studente zoekt hulp bij haar mentor, omdat zij slecht behandeld wordt op haar stage. Doordat de mentor niet reageert op haar hulpvraag, bespreekt ze ook haar andere problemen niet. Ze besluit te stoppen met haar opleiding.

"Ik werd slecht behandeld door mijn stagebegeleider, die mij aan het uitbuiten was. Als student werd ik gewoon keihard gebruikt en door school werd ik gewoon niet serieus genomen. Ik ben een paar keer naar mijn mentor gegaan om te vertellen wat er aan de hand was op mijn stage en dat ik niet weet wat ik moet doen. Toen vertelde mijn mentor dat het er maar allemaal bij hoort en hij was de nood van de situatie niet aan het erkennen. Omdat ik niet serieus werd genomen durfde ik ook niet verder te vragen naar hulp voor mijn problemen. Ik ben gestopt met mijn opleiding."
(vrouw, 26 jaar, werkt)



3.2 Ervaringen bij hulp en ondersteuning krijgen

Als jongvolwassenen positieve ervaringen hebben met hulp, dan zijn die vaak te relateren aan de professionals die als 'eerste doorpakten'. Circa een derde van de geïnterviewden noemt in dit kader een werker in de buurt, variërend van jongerenwerkers, praktijk ondersteuners, sociaal werkers/ ervaringsdeskundigen verbonden aan lokale stichtingen, ambulante hulpverleners of Buurtteam-medewerkers. Een deel van deze personen werd een steunpilaar om op te terug te vallen, als het even niet meer gaat of als jongvolwassenen in een later stadium met meerdere organisaties te maken krijgt. Verdwijnen deze professionals uit het leven van jongvolwassenen, onder andere bezuinigingen en reorganisaties, dan heeft dit een enorme impact op vertrouwen om nogmaals hulp te vragen. Hieronder staan de ervaringen met hulp die dichtbij huis geboden worden.

3.2.1 Hulp op school en in de wijk

Verschillende geïnterviewden zijn op hun school of opleiding voor het eerst met hulpverlening in aanraking gekomen. De ervaringen zijn overwegend positief, hoewel het beperkte aantal gesprekken voor sommigen een teleurstelling waren. Verschillende mbo- en hbo-studenten pleiten ervoor dat hulpverleners en ervaringsdeskundigen een grote rol krijgen op hun opleidingen.

"Op mijn 16^{de} zat ik op het MCO, ik ging zelf naar de zorgcoördinator om mijn probleem te vertellen. Ze gaf mij de optie van een begeleider Miquel van Swazoo. In die tijd heeft het mij geholpen, had het nodig dat er iemand voor mij was. Ik had stress, mijn vader deed niets met mij. Ben in Nigeria opgegroeid, kwam zeven jaar geleden alleen naar Nederland en kende mijn vader niet en heb hier geen familie. We konden niet met elkaar praten, ik voelde mij heel alleen. Met mijn problemen kon ik bij Miquel komen. Als grote broer? Ja, ik zag hem wel zo." (man, 20 jaar, bankslaper, krijgt ambulante begeleiding en staat op de wachtlijst voor opvang)

"Op school is veel nodig: ervaringsdeskundigen, psychische hulpverleners, specialistische zorg. Vooral voor de net-18-groep: ouders kunnen of willen soms niet helpen. Mentors weten het ook niet allemaal, die verwijzen vaak door naar het buurtteam." (vrouw, 22 jaar, mbo-studente)

Voor de respondenten die in hun jeugd veel tijd doorbrachten op locaties van jongerenwerk, zijn de vaste jongerenwerkers van destijds nog steeds een vertrouwde steunpilaar. De medewerkers van een jongerenwerklocatie worden door de jonge mannen die we daar interviewden hun 'rolmodel' genoemd. Twee van hen geven aan moeite te hebben om hun leven op de rails te krijgen, hun opleidingsniveaus zijn niet toereikend (praktijkschool) en zelfstandig solliciteren levert niets op. Een jonge man, die in een begeleid wonen project van HvO verblijft, vertelt:

"Achie (teamleider jongerenwerk) is een rolmodel, we kunnen hier onszelf zijn. Een open plek waar je je zelf kan zijn, waar je activiteiten kan doen. En waar je je vragen kan stellen. Ik wil hulp bij werk vinden, ik heb zo vaak gesolliciteerd, niemand wil mij. HvO zegt wel 'regel een uitkering', maar ik wil liever werk. En ik kan dat niet alleen."



Drie andere jonge mannen die we interviewen op dezelfde locatie, vertellen eveneens moeite te hebben met het vinden van werk. Aan hun opleidingsniveau lag het destijds niet – zij kregen havo/vwo en gymnasium advies – maar zij maakten hun scholen niet af. Gedragsproblemen leidden er bij alle drie toe dat zij van school zijn gezet. Voor de problemen thuis, die volgens hen medeoorzaak waren van hun gedrag, hebben zij geen hulp gekregen of gezocht. Zij denken zelf dat als er jongerenwerkers op school waren geweest, dat de drempel naar het zoeken van hulp lager zou zijn geweest.

"Bij jongerenwerk is er gelijkwaardigheid en respect, ze kijken naar onze kwaliteiten en stimuleren dat, anderen beoordelen ons op gedrag. Maar ons gedrag is een voorbeeld die ons is gegeven, we hebben geen positieve voorbeelden, wij keken naar jongens in de buurt die geld verdienen met criminaliteit."

Een jonge vrouw die in haar jeugd jaren regelmatig te vinden was bij jongerenwerk, keert daar als jongvolwassene naar terug voor steun. Na conflicten met haar vader mag zij als 18-jarige niet meer thuis slapen, er volgt een periode van dakloosheid, en uiteindelijk verslaving en detentie. In die periode lukt het haar niet om hulp te krijgen. Nadat ze uit huis is gezet en na haar detentie is jongerenwerk de enige plek waar zij zich welkom voelt.

"Ik was uitgeschreven, had geen DigiD meer... Ik kwam er niet uit. Het heeft heel lang geduurd, ik heb zo veel mensen gebeld, overal doorverwezen. Je kan letterlijk niets doen. Vrienden wisten niet dat ik dakloos was. Ik sliep en ging douchen bij vriendinnen en 's nachts feesten, dan zorgde ik voor verdoving. Dan kom je ook bij mannen, die zeggen je kan blijven slapen maar niet op de bank, dan moet je wel bij mij in bed. Bij Jongerenwerk Zuid zagen ze dan dat ik een tijd weg was en ze vragen 'waar was je die tijd?' Daar kan je je verhaal kwijt, kwam er ook toen ik uit huis werd gezet."

Aan alle geïnterviewden is gevraagd of zij de Buurtteams en/of Jongerenlokketten kenden. Ruim 60 procent (64%) geeft aan te weten van het bestaan van deze voorzieningen, een kleiner deel is er ook daadwerkelijk naar binnen gestapt. Verschillende respondenten geven als reden dat zij het vragen van hulp uitstellen, zij noemen schaamte en ongemak te ervaren. Anderen vertellen niet goed te weten bij welk loket of organisatie zij precies moeten zijn met hun hulpvraag.

Degenen die zich melden met een vraag om praktische hulp bij het Buurtteam¹⁶ zijn daarover tevreden. Een jonge vrouw (22 jaar) vertelt dat ze vorig jaar is "gevlucht" uit het huis van ex-vriend, waar ze een tijd heeft opgesloten gezeten. Ze loopt binnen bij het Buurtteam Watergraafsmeer, waar een medewerkster haar direct en praktisch helpt (ze verwijst naar jongerenpunt t.b.v. een uitkering 'om op adem te komen', regelt een verwijzing naar de nachtopvang en zorgt voor kleding via Dress for Succes). Ook een andere vrouw en man vertellen over de praktische hulp die zij kregen via een Buurtteam.

"Ik ben heel goed geholpen door de jongerenschuldhulpverlener van mijn Buurtteam in West en een vrijwilliger van Humanitas. Ik heb tijdens corona heel veel kleding besteld en ik dacht steeds: ik betaal het later. Buurtteam West heeft toen gekeken naar mijn schulden. Ik heb alleen maar positiviteit ervaren de eerste keer op dat kantoor, hij is direct aan de slag gegaan,

¹⁶ Praktijk ondersteuners en Humanitas (oa. budget maatjes) worden ook genoemd vanwege praktische hulp.



heel duidelijk uitgelegd wat we gaan doen, heel overzichtelijk. Hij heeft voorstellen gedaan, alles meteen laten zien in tabellen, springt dan direct over, alles werd duidelijk. En ik ben gekoppeld aan een vast persoon bij Humanitas, die doet mijn budget beheer. Die is makkelijk te bereiken mocht er iets misgaan, dat is voor mij heel belangrijk. Heb nog steeds contact met degene van Buurtteam die houdt contact met Humanitas. Ik had op mijn mbo graag vaker voorlichting over financiën gehad, hulp op school voor mijn schulden wil liever niet, want geldproblemen wil ik niet delen op school. Dat is privé. Ik zie veel jongeren met dit probleem, ze praten er niet over, je merkt gewoon dat ze geen centen bij zich hebben.”
(vrouw, 22 jaar, werkzaam in de zorg).

“Mijn Buurtteam begeleider ondersteunde mij op het moment dat er in de hulpverlening vertragingen opliepen. Maar liet mij bijvoorbeeld vooral zelf bellen naar instanties. En dat waardeerde ik heel erg omdat ik een vorm van zelfstandigheid ervaarde. En toch ook steun als het ergens vastliep.”
(man, 22 jaar, net klaar met volwassenonderwijs)

We hebben gesproken met elf jongvolwassenen die op enig moment hebben aangeklopt bij een Jongerenpunt¹⁷. De problemen waarvoor zij zich melden bij een Jongerenpunt lopen sterk uiteen. Vijf geïnterviewden hebben vragen met betrekking tot ‘opleiding en werk’, zij beschrijven uiteenlopende ervaringen. Positieve ervaringen zijn te relateren aan medewerkers die direct actie namen en de jongvolwassene een goed passend aanbod deden. De minder positieve ervaringen hebben onder meer te maken met de focus die medewerkers legden op het snel aannemen van werk. Verschillende jongvolwassenen vertellen dat zij de indruk hebben dat het Jongerenpunt hen ‘pusht’ richting werk, ook al is het werk dat ze niet leuk vinden of hen niet past. De aangeboden banen (vaker genoemd ‘werk in kledingwinkels’) vinden jongvolwassenen een teleurstelling en na enkele maanden haken zij af. Een van de geïnterviewden vertelt dat hij via het Jongerenpunt een tweede traject kreeg aangeboden, een ICT-opleiding van ROC van Amsterdam in Zuidoost. Dat traject sluit wel aan bij zijn interesses en hij is daarover heel tevreden. Hij vertelt lang extra inkomsten te hebben gehad uit criminele activiteiten, waarmee hij ook zijn moeder wilde ondersteunen. De moord op een vriend en een periode van detentie doen hem beseffen dat het ‘het niet waard is geweest’. Dat hij via het Jongerenpunt terecht is gekomen op een opleiding die hem toekomstperspectief biedt, in plaats van “oninteressant en slecht betaald werk”, geeft hem hoop. En niet onbelangrijk, zijn moeder is trots.

“Er werd mij eerst voor mijn gevoel een soort standaard aanbieding aangeboden. Werken in een winkel, restaurant en dat soort dingen maar ik wist op dat moment eigenlijk nog helemaal niet wat mijn interesses waren. Ik wilde gewoon iets waar ik veel geld mee zou kunnen verdienen. Ik voelde druk van hen. Toen heb ik dingen aangenomen, ik heb in een restaurant gewerkt in de bediening en daarna als winkelhulp in de winkel gewerkt maar merkte al snel dat

¹⁷ Dienst Werk en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam heeft *Jongerenpunten* op verschillende zes locaties in de stad voor inwoners van 16-27 jaar. Bij de Jongerenpunten kunnen jonge bewoners op werkdagen terecht met hun vragen over opleiding, werk en/of financiën. Voor het aanvragen van een bijstanduitkering kunnen jonge Amsterdammers zich eveneens melden bij een Jongerenpunt, zij krijgen direct een eigen contactpersoon (jongerenadviseur). Bij eventuele adviesgesprekken over schulden is naast de jongerenadviseur ook een budgetadviseur betrokken. Jongeren zonder vast woon- of verblijfadres kunnen zich vier ochtenden per week melden bij de inloop op de Jan van Galenstraat, ondermeer voor specifieke vragen over opvang, postadres en financiën.



dit niet paste... Ik heb toen aangegeven dat ik liever iets wil doen wat ik echt leuk vind en wat ik langer kan volhouden. Ik heb toen gevraagd of mijn jongerenadviseur mij daarbij wilde helpen. Zogezegd zo gedaan en ik ben nu blij met de opleiding die ik doe".
(man, 22 jaar, eerstejaars mbo student)

De positieve ervaringen met Jongerenlokketten, hebben vrijwel allemaal te maken met het zoeken naar een individueel passend perspectief. In de genoemde voorbeelden zijn 'tijd nemen' en 'samen zoeken naar wat past' kernelementen.

Een twintigjarige HvA studente heeft via het Jongerenpunt een bijbaan gevonden.

"Ik was heel erg onzeker om te beginnen aan mijn opleiding. Ik wil namelijk niet falen. Ik vond het ook heel eng om te solliciteren en moeilijk om een motivatiebrief op te stellen. Ik heb namelijk bijna geen werkervaring en dacht dat zij mij daarvoor niet zouden aannemen. Maar ik ben nu heel blij dat ik een bijbaantje heb, de meeste collega's zijn al wat ouder maar ze zijn allemaal echt super lief voor mij."

Ook een aantal andere jongvolwassenen vertellen over maatwerk door een medewerker van Jongerenpunt. Een medewerkster van een Jongerenpunt in Zuidoost nam de tijd om echt te luisteren naar een werkzoekende jonge moeder die met haar kind jaren in maatschappelijke opvang had gewoond. De medewerkster begreep dat de jonge moeder lang in 'overlevingsstand' had gestaan en dat zij had tijd nodig om haar eigen talenten en wensen te ontdekken. Zij werd door het Jongerenpunt gekoppeld aan een project voor jonge moeders: "Moeders in beweging" (zie hoofdstuk 6).

Opvallend is dat jongvolwassenen zich ook melden bij Jongerenpunten met vragen over financiële regelingen, problemen thuis en psychische problematiek. Degenen met vragen in deze categorieën geven aan zich niet goed begrepen te voelen en vinden dat zij niet de juiste hulp hebben gekregen. De jongvolwassenen hebben behoefte aan een praktische aanpak of doorverwijzing, zij ervaren aan 'het lijntje' te worden gehouden met vervolgfafspraken. In plaats van een doorverwijzing (bijvoorbeeld naar een huisarts vanwege psychische problematiek) werd een vervolggesprek gepland. Een ander voorbeeld is genoemd door een jonge man die problemen heeft met zijn vader en die zich niet geholpen voelt.

'Mijn vader wil dat ik mij uitschrijf vanwege de uitkering. Ik weet nu echt niet wat ik moet doen, ik bel op naar het jongerenpunt met alle schaamte die heb en krijg te horen 'nog even volhouden'.
(man, 21 jaar, werkzoekend)

3.1.2 Hulp bij wonen

Van de 65 jonge Amsterdammers die meewerkten aan het onderzoek beschikken er slechts zes over een zelfstandige woonplek (met een contract voor onbepaalde tijd), nog eens drie geïnterviewden verblijven momenteel in een omslagwoning¹⁸. Alle anderen verblijven of in

¹⁸ Bij de werving van respondenten is getracht om een goede afspiegeling te krijgen van de Amsterdamse populatie in deze levensfase, dat wonen eruit springt is daarmee veelzeggend.



tijdelijke (studenten)woningen, of wonen nog bij hun ouders, of slapen op wisselende adressen, zogenaamde 'bankslapers', of maken gebruik van de maatschappelijke opvang of beschermd wonen. Wat begon met een woonprobleem, is bij meerdere geïnterviewden binnen een jaar geëscaleerd tot meervoudige problematiek gerelateerd aan schulden, ontbrekende dagbesteding en niet zelden ervaringen met drugs of geweld (zie ook paragraaf over dak- en thuislozen problematiek).

"Ik denk dat de meeste jongeren moeite hebben met vaste, goede huisvesting te vinden. Tenzij je uit een rijke omgeving komt is dat standaard een stressfactor. Als niet nu, dan wel binnen twee jaar, wanneer je (tijdelijke) huurcontract weer afloopt, omdat je niet te veel huurrechten kan opbouwen. Of jongeren die in een kamer zitten vol schimmel- en vochtplekken, maar niet durven of kunnen klagen, omdat ze er anders uit worden gezet. Alle jonge Amsterdammers zonder rijke ouders zitten in hetzelfde schuitje en hebben woonstress."
(vrouw, 24 jaar, werkt, heeft nog twee maanden een woning in vrije sectorhuur).

3.2.3 Hulp bij psychische problemen

Tijdens de interviews gaven, op zeven na, alle respondenten aan te maken te hebben (gehad) met psychische problemen. Een veel kleiner deel is naar eigen zeggen bij de juiste hulp terechtgekomen. Vijf van de jongvolwassenen zijn tevreden over hun behandeling. Onder de benoemde drempels en obstakels in de zoektocht naar de juiste psychische hulp werden bekende factoren genoemd, zoals lange wachttijd, gebrek aan contact en alternatief in overbruggingstijd, maximumaantal sessies, hoge kosten en de harde knip na 18 jaar.

"Je krijgt ook gelijk te horen dat je in totaal zoveel sessies hebt en dan houdt de therapie gewoon op. Dat heeft bij mij een grote invloed gehad, omdat ik dan ook tijdens sessies denk van 'laat ik daar dan maar niet over beginnen, want daar is geen tijd voor, want er is nog maar één sessie etc. Je hebt wel het idee dat alles zo snel mogelijk weer opgelost moet zijn. Ik moest heel duidelijk een doel hebben wat na de sessies moest opgelost zijn, en daarna moest je weer vertrekken. Ik ben pas begonnen met zoeken toen mijn eigen risico al verbruikt was. Als je twijfelt om hulp te zoeken, en het kost zoveel geld, dan denk je al snel naja, laat maar."
(vrouw, 20 jaar, wo-student)

Voor ruim de helft van de respondenten (56%) was een huisarts of een praktijk ondersteuner (POH) de eerste professional waar zij een psychische hulpvraag neerlegden. Het contact met de POH's wordt vaak als positief en warm omschreven en voor één van de respondenten is de praktijkondersteuner de enige geweest die haar het idee gaf dat ze echt luisterde waardoor zij weer vertrouwen kreeg in hulpverlening.

"Een praktijkondersteuner heeft eindelijk met mij gekeken naar de oorzaak van mijn faalangst. Zij begreep mij wel en luisterde. Ik heb faalangst en dat komt heel duidelijk door het verleden, maar het neemt een grip op je leven over. Ze heeft mij toen gevraagd hoe is het ontstaan? Ik moest echt nadenken en ze leerde me reflecteren op mijzelf. Haar probleemanalyse was heel breed; ze bekeek het gehele systeem. Andere hulpverleners zeiden vroeger; je hebt faalangst en dus dit is de oplossing. Dan kreeg ik een one-size fits all training."
(vrouw, 25 jaar, hbo-studente, woont met moeder)



Twee van de jongvolwassenen zijn via de schoolpsycholoog op een ROC in een hulptraject gekomen. Hoewel beiden blij waren met de mogelijkheid van een korte serie gesprekken op school, hadden zij ook behoefte aan een vervolgtraject.

Jongeren geven aan de zoektocht naar de juiste psychische hulpverlening onoverzichtelijk en vermoeiend te vinden, vanwege een onduidelijke sociale kaart, onduidelijke websites, angst voor afwijzing en wachtlijsten.

"Met de huisarts was het een fijne ervaring. Het contact met GGZ vond ik vervelend omdat ik negen maanden moest wachten en toen ik werd gebeld vroegen ze of ik al ergens anders hulp had gevonden. Ik wist niet eens dat ik ergens anders geholpen kon worden. Inmiddels had ik al een jaar hulp nodig, door de druk als student gecombineerd met financiën en mentale problemen. Ik zie dat veel mensen om mij heen daar veel moeite mee hebben en soms ook vanaf een jonge leeftijd tegen een burn-out lopen..."

(vrouw, 20 jaar, hbo-student)

Tijdens de gesprekken bevroegen we ook hoe jongeren bereikt willen worden, waarna social media, chat-functies op websites en goede ervaringen van jongeren om hen heen werden genoemd. Ook chatten met je persoonlijke hulpverlener of begeleider over praktische of verkennende vragen werd als zeer prettig ervaren. Toch hebben de meesten voorkeur voor een fysieke afspraak. Verschillende respondenten storen zich eraan dat er niet in alle stadsdelen en op alle scholen duidelijke informatie is te vinden over hulp bij psychische problematiek. Een jonge vrouw is net begonnen op het volwassenonderwijs en ziet daar veel flyers en informatieborden.

"Bij de Vavo zijn ze er te laat mee, want ze zijn waarschijnlijk al gezakt door mentale problemen, dus het moet ook op alle andere scholen." (vrouw, 18 jaar, volgt volwassenenonderwijs)

Verschillende respondenten hebben voorgesteld om ervaringsdeskundigen te laten assisteren bij zoeken naar hulp.

"Ik zou willen dat iemand met ervaring met hulpverlening mij helpt met zoeken en navigeren door het overweldigende en onbereikbare aanbod van GGZ-aanbieders. Als je belt krijg je een stemmetje van de wachtlijsten zijn vol"

(vrouw, 24 jaar, werkt)

"Er moet meer ondersteuning zijn bij het zoeken naar hulp. De stap naar hulpvragen is al zo groot en dan zou de zoektocht naar hulp niet zo moeilijk moeten gaan. Eventueel met ondersteuning van iemand die in een gelijkwaardige situatie heeft gezeten."

(vrouw, 20 jaar, wo-student)

Opvallend is dat 84% van de mannelijke respondenten aangeeft problemen te ervaren op psychisch vlak, vaak al enige jaren. Qua opleidingsniveau loopt deze groep sterk uiteen, van studenten aan de universiteit en hoge school tot aan jonge mannen met een licht verstandelijk beperking die school voortijdig hebben verlaten. Slechts enkelen hebben daadwerkelijk hulp gezocht en geen van hen is naar eigen zeggen aangekomen bij individuele hulp die passend is bij hun psychische problematiek of problemen in de



thuisituatie. Een aantal van hen geeft aan wel ondersteuning te ervaren van jongerenwerk, waar zij laagdrempelig naar binnen kunnen lopen.

Twee van de respondenten uit de totale groep identificeren zich openlijk als queer. Beiden gaven aan weinig begrip en sensitiviteit voor hun identiteit te ervaren binnen de hulpverlening die ze hebben gehad. Een van hen zegt hierover het volgende:

"Queer LGBT jongeren zouden meer aandacht moeten krijgen. Er moet een opvang komen speciaal gericht op die groep, waar crisisplaatsing of hulp voor langere duur mogelijk is. Voor hun veiligheid en ontwikkeling zijn aparte ruimtes nodig. Voor veel LGBT jongeren kan de maatschappij als geheel heel onveilig zijn en voelen of niet als thuis. Als een groot deel van je identiteit niet begrepen wordt, dan is dat niet directe mishandeling, maar voel je je ook niet thuis. Er zijn vaak wel gedragscodes, maar veel sociaal werkers begonnen met social work en zijn gestopt, waardoor er echt vaak onbegrip of complete onwetendheid over veel problematiek is. Dan kijken ze vanuit onwetendheid ergens naar met judgement."
(hen, 22 jaar, dakloos en werkt)

3.1.4 Hulp na jeugdzorg

Er is gesproken met totaal zestien jongvolwassenen die al jong te maken kregen met jeugdhulp of jeugdbescherming (o.a. JeugdzorgPlus in het gezin, SamenDoen, Spirit, uit huisgeplaatst vanwege psychisch kwetsbare of verslaafde ouders¹⁹, slachtoffer Toeslagen Affaire). Alle geïnterviewden die als minderjarige uit huis zijn geplaatst (11), hebben na hun 18^{de} jaar een periode van dak- en thuisloosheid gekend of zijn dat op dit moment nog steeds.

Hoewel dit onderzoek gaat over de hulp aan Amsterdammers tussen 16 en 27 jaar, is het onmogelijk de ervaringen van geïnterviewden geheel los te koppelen met de ervaringen die zij gehad hebben in hun jeugdijaren. De betreffende jongvolwassenen geven aan mee te doen aan het onderzoek, in de hoop op verandering voor de jongeren die nu te maken hebben met de jeugdzorg en voor zichzelf wensen zij hulpverleners die hun achtergrond begrijpen.

De geïnterviewden uit deze groep geven unaniem aan dat zij vooral negatieve ervaringen hebben met jeugdzorg en dat dit hun huidige verhouding tot hulp vragen en krijgen beïnvloed. Alle respondenten in deze groep rapporteren dat er in het verleden te weinig naar hen is geluisterd door hulpverleners. Gesprekken werden bijvoorbeeld gevoerd in aanwezigheid van ouders, als die nog in beeld waren. De jongvolwassenen die te maken hadden met huiselijk geweld konden daarover niet spreken in aanwezigheid van ouders. Twee vertelden dat wel gedaan te hebben, de hulpverlening had niet ingegrepen en het geweld was sindsdien toegenomen.

"Ik zat in de eerste klas, toen kwam ik voor het eerst in aanraking met hulpverlening. Het was Spirit en Opvoedpoli. Ik had altijd blauwe plekken op school. Docenten wisten het al, kinderen maakten er grapjes over. In de eerste klas had ik het tegen de mentor gezegd. Daarna werd het alleen maar erger. Ook al was er iemand van Spirit. Thuis werd ik vaak geslagen, er was altijd

¹⁹ Ook wel KOPP/KOV ouders genoemd.



wel iets. Soms wisselde ik van school, dan haalde mijn moeder me weg als kinderen erachter kwamen. Ik moest meestal liegen erover: 'Ik ben gevallen van de trap'. M'n moeder ging leuk doen in hun gezicht en dan zit je in de auto en weet je wat er gaat gebeuren. Een Spirit begeleider was heel aardig, zij zei dat ze niets kon doen, was daar eerlijk in, er moest eerst politie enzo erbij. Maar ze haalde mij er wel uit. (...) Ze moeten stoppen met het voortrekken van ouders. Kinderen zijn sowieso eerlijker. Als je zegt dat je geslagen wordt dan is dat niet grappig of schattig. Ik werd niet serieus genomen. Nadat ik 12 jaar was mocht ik aanwezig zijn in rechtszaken en mocht ik meepraten. Beslissingen werden alsnog genomen luisterend naar wat er óver mij werd gezegd (...) Als een hulpverlener nou een klein beetje meer probeerde om zijn best te doen en naar een kind te luisteren. Er had veel sneller gehandeld moeten worden. Daarna vervangers continu, ik heb geen vertrouwen meer"

(vrouw, 19 jaar, dakloos, verblijft momenteel in maatschappelijke opvang)

Jeugdigen en gezinnen die thuis hulp kregen schetsen uiteenlopende ervaringen, zowel van korte bezoeken van jeugdzorgmedewerkers die weinig aansloten bij de achtergrond van de gezinnen, als ook de jeugdzorgmedewerkers die de gezinnen begrepen en tevens meer tijd namen voor hun bezoeken²⁰. In de bijlage 3 staat het verhaal van een jonge man die beide ervaringen beschrijft.

Degenen die (mede) in gesloten jeugdzorg hebben gezeten zijn daarover zeer negatief. Drie geïnterviewde vrouwen moesten in hun puberjaren vele malen (12, 17 en 25 keer) verhuizen naar een andere locatie. "Ik haat jeugdzorg met heel mijn hart", "Het is maffia, ze verdienen aan iedere overplaatsing". De vrouwen hebben door deze ervaringen met (gesloten) jeugdzorg een enorm wantrouwen naar de volwassen hulpverlening en geven aan het vragen van hulp lang uit te stellen.

De verhalen die we optekenden kenmerken een enorme behoefte aan hulpverleners die aandacht besteden aan de oorzaak van gedrag. Drie vrouwen vertelden ons los van elkaar over de vele trainingen die zij als jeugdige moesten doorlopen. Een hbo-studente wiens gezin werd getroffen door de Toeslagen Affaire, werd als jeugdige naar Altra Jeugdzorg en art-trainingen gestuurd om 'haar gedrag' te veranderen. Over de oorzaak van haar woede, het onrecht en de stress die zij destijds als twaalfjarige voelde om geld te moeten verdienen voor het gezin, werd niet gesproken.

"Ik had woede en werd als kind op Altra gezet, maar ik ben het liefste en meest empathische meisje!! Er werd niet gekeken naar de oorzaak van mijn woede. Ik wilde zorgen dat ons gezin nooit meer in problemen zou komen. Ik kreeg enorme faalangst, ging heel hard werken, zodat we geen schulden zouden hebben. Pushte mijn eigen problemen naar beneden. Ik heb mijn hele jeugd ingeleverd, die krijg ik nooit meer terug. Maar mensen, die mentale problemen, die hebben jullie veroorzaakt."

(vrouw, 24 jaar, hbo-student, werkt sinds haar 12^{de} jaar en woont thuis)

²⁰ Genoemd voorbeeld: 14-jarige is heel blij met begeleiders van SamenDoen, ze woont alleen in het weekend thuis en slechte relatie met ouders verbeterd. Als Samendoen stopt wordt begeleiding teruggenomen door Spirit. Meisje geeft aan "niets meer te hebben met begeleiders van Spirit". Ze vertelt; vertrouwen is verloren en ik kwam niet meer op gesprek.



"Ik heb honderden hulpverleners gehad, vanaf mijn 7^{de} met de jeugdzorg te maken gehad. Ik heb met bijna niemand een band gehad. Het is de methodiek. Ze hadden mijn ouders en mij hulp moeten bieden, niet met alleen mij. Ik heb geen contact meer met mijn ouders, dat was niet nodig geweest, mijn moeder had ook hulp nodig. Ik heb nu hulp nodig voor mijn trauma's, maar ik vertrouw eigenlijk niemand meer."

(vrouw, 26 jaar, fulltime werkend)

Twee jonge mannen wiens gezinnen te maken kregen met jeugdzorg, beschrijven eveneens vooral negatieve ervaringen. Hieronder staat een citaat van 19-jarige mbo-student, die zijn moeder twee jaar geleden verloor en vertelt over die periode. De ervaringen van de tweede jonge man staan in de bijlage.

"Ik heb heel slechte ervaring met jeugdzorg, ze waren altijd onbereikbaar en nooit proactief naar familie. Wij moesten achter hun aanbellen. Had toen twee mensen bij jeugdzorg die te veel werk hadden, kregen eerst altijd voicemail en daarna stopten zij. Overwerkt, of zoiets. Ze hebben ons op geen enkele manier ondersteund. Ik was blij dat ik van ze af was op mijn 18^{de}. Ik ben toen terechtgekomen bij twee begeleiders van Levvel die wel echt helpen." (zie hoofdstuk 6: Good practices 3H en Levvel)



4. Wensen (van en voor specifieke groepen)

4.1 Jongvolwassen zonder hulp of ondersteunend netwerk

In de stad zijn er verschillende inloopmogelijkheden en een ervaringscafé. Al deze mogelijkheden worden gewaardeerd, vanwege de ontmoeting met jongvolwassen met vergelijkbare problematiek en ervaringsdeskundigen.

Inloop is onder meer belangrijk voor de groep die hulp nodig heeft, maar moeilijk over problemen praat en geen individuele begeleiding krijgt. Zij hebben baat bij een laagdrempelige en veilige omgeving om met elkaar, ervaringsdeskundigen en gespecialiseerde begeleiders in gesprek te gaan. Vooral jongvolwassen vrouwen, die problemen lang weten te verbergen, hebben baat bij zogenaamde 'safe spaces' waar begeleiders met verschillende specialismen aanwezig zijn.

"Er moet een plek komen voor jongeren die hulp nodig hebben, maar dat niet vragen. Vaak zijn dit jongeren die wonen in Nieuw-West of de Bijlmer. Een inloop organiseren, waar jongeren kunnen samenkomen om gezellig met elkaar te zijn en zo een safe space maken met een vertrouwenspersoon, waarin zij zichzelf herkennen, voor eventuele vragen of hulp."
(vrouw, 20 jaar, hbo-student)

Een jonge vrouw kampt met depressieve gevoelens, ze voelt dat zij hulp nodig heeft, maar is daar tot op heden niet geslaagd. Zij laat ons weten dat ze tijd nodig heeft om over haar emoties te spreken, in korte gesprekken lukte het haar tot nu toe niet.

"Het is heel moeilijk om open te klappen, ook vanwege cultuur en een beperkt aantal gesprekken. Dat het praten over problemen een taboe is werd niet begrepen, gesprekken waren niet genoeg om door het taboe te komen en dan heb je op papier heb je geen probleem."
(vrouw, 19 jaar, zocht op hulp voor omgaan met depressie en laag zelfbeeld)

Verschillende geïnterviewden vertellen dat de inloopmogelijkheden van jongerenwerk en de inlooplocaties voor jongvolwassenen met dak- en thuisloze problematiek voor hen het begin zijn geweest van gesprekken over problemen en het zoeken naar hulp.

"Bij de inloop op de Nieuwezijds zijn alle begeleiders goed. Ze helpen je heel erg. Er is gewoon altijd eten en ze doen allemaal activiteiten. Ze vragen zelf ook wat voor activiteiten willen jullie? Veel positieve ervaringen tot nu, ik heb minder paniekaanvallen. Gestopt met blowen."
(man, 22 jaar, verblijft in nachtopvang, heeft bijbaan)

"We vinden het zelf nog niet normaal om als normaal mens behandeld te worden. Dat ze vragen hoe het met je gaat of hoe je je voelt. Er wordt niks van je terug verwacht. Je komt goed, bent er, je bent geen nummer in het systeem. Je wordt niet helemaal geanalyseerd bij Don Bosco, de vrijwilligers geven heel veel steun, die zien je echt"
(hen, 24 jaar, verblijft in maatschappelijke opvang)

"Jongerenwerkers zijn de eerste visitekaartjes en contactpersonen voor de jongeren, omdat ze toegankelijk zijn en laagdrempelig. De verbintenis wordt sneller gemaakt omdat ze



benaderbaar zijn, waardoor er een safe space wordt gecreëerd en uiteindelijk vertrouwensband en daardoor de jongeren uit zichzelf hun problematieken gaan delen of de dingen waar ze tegen aan lopen. Terwijl een ambulante begeleider, die komt bij je thuis drinkt een kopje thee en gaat naar haar volgende afspraak. In mijn geval, ze kwamen in mijn herstelfase, toen de meeste grote problemen al weg waren, want de jongerenwerkers hadden het meeste werk al gedaan. De betekenis van jongerenwerk wordt zo onderschat, dat de jongeren zich kunnen identificeren met iemand waar ze zichzelf in terug kunnen zien, in afkomst en achtergrond, daarom investeer in mensen van kleur, geef ze meer credits.”

(vrouw 28 jaar, ervaringsdeskundige en vrijwilliger bij inloopvoorziening)

“Als jonge mensen duidelijk weten wat ze ergens kunnen halen, dan komen ze. Een ervaring café voor mensen met dezelfde problematiek kan werken. Je zou eigenlijk op iedere school een soort vrije ruimte moeten hebben, waar je persoonlijke vragen kan stellen maar ook je huiswerk kan maken. Een soort safe space op elke school, waar je mag zijn wie je bent. Denk out of the box en creëer een soort ervaring café of inloop op scholen. En begin vooral met een pilot op het speciaal onderwijs en kijk wat de resultaten zijn. De werkdruk voor leraren is te hoog om die aandacht te geven. Er moeten meer safe spaces zijn voor jongeren. Zij komen wel naar jongerenwerk, maar niet naar een buurtteam als daar ook ouderen zitten. Ik hoor van jonge mensen dat ze daarom soms moeite hebben met hulp vragen in de eigen buurt.’

(vrouw 28 jaar, ervaringsdeskundige, werkt fulltime)

4.2 Jongvolwassen en dak- en thuisloze problematiek

Veel jongvolwassenen die aangewezen zijn op tijdelijke slaappleaatsen, nachtopvang en maatschappelijke opvang vertellen dat zij constante stress ervaren over hun woonsituatie. “Je bent bezig met overleven”, vertellen ze vaak. Unaniem geven zij aan zich slecht te voelen, veel te piekeren en behoefte te hebben aan begrip, geborgenheid en veiligheid. Het zijn voor hen basisvoorwaarden om verder te kunnen bouwen aan hun toekomst. Dit is niet wat de betreffende jongvolwassenen ervaren bij verschillende locaties.

Veel genoemd in dit kader is stichting opvangcentra de Eland, waar de directie en begeleiding een sterke nadruk legt op activering en werk. Volgens de jongvolwassenen bewoners wordt daarbij geen rekening gehouden met eerdere trajecten. De locatie mist geborgenheid²¹, de toiletten zijn vies en de kamers zijn benauwd door gebrek aan ramen.

“Ik kom van ATP en moest naar Elands²². De Elands doet dan weer observatieperiode om mij te leren kennen. Slaat nergens op. Dat is dan dus geen samenwerking. Alles daarvoor boeit hen niet. Ik had mijn schulden al geregeld, maar daar werd bij de Elands toch steeds naar gevraagd. Ze werken met ‘meetlat-gesprekken en nadat je alle punten hebt afgevinkt, dan pas ga je naar de veldtafel. Ze hebben liever dat je gaat werken dan naar school gaat. Je zou iedereen moeten zien als individu, maar de directeur ziet ons als een groep patiënten die hij beter wil maken. Hij neemt mensen aan die nog in opleiding zijn in hun tweede jaar. Hij kneedt die mensen. Gelukkig zien sommige begeleiders bij de Elands mij als mens, maar voor de rest ...Had een time out gekregen, dan mag je die avond niet binnen slapen. Dat is geen oplossing voor iemand die dakloos is.”

²¹ Veel genoemd: geen mogelijkheid tot koken of eten opwarmen, kamers zonder ramen, vieze toiletten.

²² Respondenten spreken over ATP en Elands. “ATP” staat voor Atlantisplein, de nachtopvang/woonlocatie van perMens, “Elands” is de maatschappelijke opvang Elandsstraat.



(man, 22 jaar, verblijft momenteel voor de tweede keer in ATP-nachtopvang)

"Probleemkind, dat is hoe je bent binnengekomen. Ze willen bij Elandstraat verandering van je zien, als je verder wil naar zelfstandiger wonen. Dus moet je maskers opzetten om door hulpverlening te komen. Je mag niet tegen de hulpverlening in gaan dan ben je brutaal en grenzeloos... Dus dan ga je pleasen om zo snel mogelijk weg te kunnen. Dan kom je weer op een andere plek en dan kan je je masker laten vallen, maar dan krijg je bepaalde indicaties niet meer voor beschermd wonen. Want dan blijkt dat je alleen veel psychische problemen hebt en je je indicaties niet krijgt."

(vrouw, 27 jaar, werkt full time, binnenkort van omslag naar zelfstandige woning)

"Ik wist niet waar ik terecht moest voor hulp. Netwerk had ik niet. Ik werd ineens gebeld door Arkin hoe het met me ging. Jaren later. Het gaat eigenlijk niet zo goed. Toen mocht ik weer komen. Ging ik klagen dat ze niks voor me deden. Toen stuurden me naar FACT. Telkens tijdelijke opvang. Ze stuurden heel erg aan op mijn netwerk, dat ik naar familie zou gaan, maar dat is alleen tijdelijk. Elandsstraat is snelste optie, als je dit niet aanneemt gaat niemand je nog willen helpen, zeiden ze. Zij stuurden aan, dit is snelste weg. Ik heb geen opties meer voor je. Toen ik het daar zag, ik ging gewoon huilen. Leek op de hel, je wilt dit niet aannemen. Na twee weken uitstellen ben ik toch gegaan. Je hebt geen keus."

(vrouw, 20 jaar, geen werk of opleiding)

De locaties van nachtopvang ATP en Transformatorweg worden in interviews negatief genoemd vanwege de afwezigheid van woonbegeleiders (er is 's nachts alleen beveiliging aanwezig). Voor de bewoners die in de nachtopvang 's nachts psychische nood hebben, is er niets. Een 19-jarige vertelt dat zij op een nacht in de ATP een paniekaanval krijgt door de uitzichtloosheid van haar situatie en overweegt om een einde te maken aan haar leven. Er was niemand tot wie zij zich kon richten, die nacht. "Het scheelde niet veel", vertelt zij. Een geïnterviewde met ervaring met maatschappelijke opvang heeft een vergelijkbaar verhaal.

"Je moet wachten tot je weet wat je behandelplan gaat zijn. In de tussenfase moeten er dag en nacht hulpverleners bereikbaar zijn die jongeren opvangen en aandacht geven. Ze bieden allemaal overdag en doordeweeks de safe space als inloop. Maar het gaat om de overbrugging van 's nachts, dan is er niks. Bij ATP slaap je alleen, er zijn geen professionals alleen maar beveiligers. De enige met wie je bent is jezelf met al je gedachtes en vanaf 23 uur beginnen de problemen pas. Dan denken jongeren, laat ik 's nachts maar veel drugs gebruiken zodat ik wakker blijf en als de nacht voorbij is dan zie ik het wel weer... Het is niet veilig."

(vrouw, 28 jaar, gaat binnenkort naar omslagwoning, vrijwilliger bij inloop)

Jongvolwassenen menen dat de gemeente een grotere rol moet nemen bij het "controleren" van wat er binnen de muren speelt bij de nachtopvang, begeleid en beschermd wonen.

4.3 Jonge vrouwen en niet (h)erkende problemen

In een groot deel van de ervaringsverhalen van de jonge vrouwen, komt het thema 'weggestuurd' of 'niet begrepen' worden langs. Overeenkomst in de verhalen is dat de vrouwen ervaren dat hun problemen door professionals (zeker in een eerste gesprek) niet



herkend of op de juiste zwaarte worden ingeschat. De geïnterviewde vrouwen zien de verklaring in het feit dat zij er ongeacht de problemen vaak verzorgd uitzien en niet gewend zijn om aandacht te vragen voor problemen. Verschillende jonge vrouwen vertelden over hun zorgtaak in de familie, waardoor zij zichzelf wegcijferden²³.

"Ik kon vrolijk overkomen, gedurende de avond was het altijd sadness. Ik heb veel vriendinnen, maar als het gaat om mensen die ik vertrouw heb ik 1 vriendin."

Als het gaat om niet gezien worden is de screening op de Jan van Galenstraat het meest genoemde voorbeeld. De problemen van de jonge vrouwen worden tijdens het eerste gesprek door de GGD²⁴ vaak als 'licht' beoordeeld, de vrouwen vinden het op hun beurt moeilijk om zich in een eerste gesprek kwetsbaar op te stellen. Doordat de jonge vrouwen bij de screening als zelfredzaam worden beoordeeld, komen zij niet in aanmerking voor een plaats in de opvang. Een jonge vrouw vertelt dat zij door problemen met haar vader ruim twee jaar lang de nachten doorbracht op verschillende adressen, van bekenden en onbekenden. Ze kwam niet in aanmerking voor opvang, omdat zij als zelfredzaam werd beoordeeld.

"Je kan uren zitten met jezelf, nadenken over waar kan je heen gaan, maar iedereen zegt letterlijk hetzelfde. Of je kan ergens een nachtopvang, dat betekent dat je met je spullen moet gaan rondsjuwen. Of je moet echt een extreem groot probleem hebben, waardoor ze je misschien in een speciale opvang kunnen zetten. .. Ik kwam niet op de lijst voor opvang, ik was niet zwanger, gebruikte geen drugs, ik kwam niet uit detentie.."

(vrouw 24 jaar, tijdelijk adres, tijdelijke baan)

Vijf geïnterviewde jonge vrouwen die dit overkwam, melden zich na een periode van maanden of jaren opnieuw bij het Daklozenloket. Bij een van hen zijn de problemen na een paar jaar zo groot geworden dat zij hulp zoekt bij Pg2G, een vijfde is recent uit detentie gekomen, zij is ingetrokken bij een vriend en krijgt hulp van ervaringsdeskundigen (zie voorbeelden in Good practices).

Een jonge vrouw kan na een traumatische gebeurtenis in haar familie niet meer thuis wonen en stopt met haar opleiding. Daarna volgt jaren van bankslapen, tijdelijke jongerenhuisvesting en nachtopvang.

"Wij vrouwen zijn goed in maskeren. Sociaal wenselijk gedrag te vertonen. Als een man in de shit zit dan wordt hij geholpen en tegen vrouwen wordt gezegd dat je niet moet overdrijven... Ik ben twee keer afgewezen bij het daklozenloket omdat ze niet geloofden in mijn problemen. Een imam heeft mij letterlijk van de straat geplukt, die zag mij steeds buiten op een bankje zitten."

²³ De jonge vrouwen die in jeugdzorginstellingen hebben gewoond, noemen hun verloren vertrouwen in hulpverlening, als verklaring waarom zij zich moeilijk openstellen, zie vorige paragraaf.

²⁴ Dak- en thuisloze jongvolwassenen kunnen zich melden bij het loket Bijzondere doelgroepen, daar wordt aan de hand van een gesprek over hun situatie getoetst of zij voldoen aan de volgende kenmerken: lage score op de zelfredzaamheidsmatrix in combinatie met meerdere probleemvelden. Voldoen zij hier volgens de screeners aan, dan wordt gestart met het aanvragen van een postadres, opvang of eventueel een urgentieverklaring. Voldoen zij er niet aan, dan wordt dit proces niet gestart. Dit was het geval bij verschillende vrouwelijke geïnterviewden, die na een afwijzing als bankslapers zijn verder gegaan, waarna hun problemen verergerden en zij zich na een half jaar opnieuw melden.



Hij is met mij naar het loket gegaan en heeft mijn situatie uitgelegd, ik kon het zelf niet want ik blokkeerde gewoon, door zijn hulp werd ik wel geloofd.

(vrouw, 28 jaar, binnenkort gaat zij naar een omslagwoning HvO)

"Ik ben te slim, dus kreeg geen beschermd wonen indicatie. Gemeente maakte ruzie over wie er voor mij moest betalen. Laat het gewoon allemaal onder de overheid vallen! Te slim maar wel veel problemen, dat zie je vaker bij vrouwen. Vrouwen hebben ander soort zelfreflectie dan mannen, wij hebben reflectie over wat we hebben meegemaakt. Zij zien je als te licht omdat je goed kan maskeren. Daardoor ben ik weer dakloos geworden. Ik kreeg te horen, zoek maar iets van een studentenwoning. (...) Begeleiding had me al losgelaten. En toen raakte ik zwanger en een maand later had ik een huis. Toen kreeg ik ineens een 3 kamer woning in een veilige buurt. Maar dit is voor mijn kind en niet voor mij. Ik begrijp die vrouwen die bewust zwanger worden om meer hulp te krijgen."

(vrouw, 27 jaar, werkt in de hulpverlening en woont in omslagwoning met kind)

"Je beseft je eerst niet dat je dakloos bent, ik ging bij een vriendin slapen. Als dagbesteding en toevlucht liep ik een half jaar bij de Kandidatenmarkt, daar is mij zoveel beloofd, maar er is weinig gedaan. Een stagiair daar zei we gaan naar de Jan van Galen, maar dat duurde maanden (...). Ik voel me snel bezwaard, dus ik ging niet alleen. En hoe moet je dit weten als jongere? Bij de Jan van Galen weten ze zelf ook niet altijd waar ze moeten zijn of willen niet alle info met je delen. Veel hulpverleners zijn nieuw en weten het zelf niet. Maar jongeren willen openheid over wat er gaat gebeuren en wat er voor je aangevraagd wordt. Lotgenoten die in een later stadium zijn kunnen je dan wel vertellen wat er zojuist is aangevraagd."

(vrouw, 28 jaar, heeft op wisselende opvang locaties gewoond, nog geen hulp voor trauma)

"Ik verwachtte niet om het huis uitgezet te worden. Ging lang van bank naar bank, je merkt niet dat je geen woning hebt, je gaat feesten tot je op een dag nergens meer heen kan. Dat was om mijn 18^{de} (...) Toen gezocht op internet, ik had een postadres nodig, ook voor onderhuur of school, want ik mocht mij niet meer thuis inschrijven. Ik ben toen naar de Jan van Galen gegaan. Ik had een afspraak maar dat werd nog meer een teleurstelling, ze lieten mij twee uur wachten en uiteindelijk kon ik zelfs geen postadres krijgen. Mijn probleem was niet groot genoeg, want ik was geen jonge moeder, niet zwanger, en had geen geweld en verslavingsprobleem. Ik werd weggestuurd, maar Het Leger des Heils zat vol. Ik ging weer naar het Dakloze loket, ik had toen al een paar dagen buiten geslapen. Zat er huilend, een vrouw met een hoofddoek ging toen meer doen. Ze ging zoeken met mij naar een probleem om mij wel te kunnen plaatsen, kreeg het idee dat zij wel een beetje medelijden had. Die zorgde voor een tijdelijk postadres."

(vrouw, 25 jaar, zoekt werk en woning)

Als we vragen naar de behoeften van deze jonge vrouwen wordt inloop en ontmoeting met andere vrouwen en (ervarings)deskundigen vaker genoemd. Samen koken en eten wordt ook belangrijk gevonden, evenals de bereikbaarheid van hulpverleners en ervaringsdeskundigen waar de vrouwen zich in kunnen herkennen.

"Er is behoefte aan een safe space, een inloop voor jonge meiden jonge vrouwen. Een thuis waar je alles bij elkaar zet, ervaringsdeskundigen en maatschappelijk werk. Zorg dat het telefoonnummer te vinden is, ook voor de nacht.

(vrouw, 23 jaar, gestopt met mbo-4, zit in traject na detentie, krijgt informele hulp)



5. Positieve ervaringen

5.1 Hulpverleners en begeleiders die echt luisteren en helpen

In deze paragraaf staan verschillende voorbeelden van hulpverlening die positief is ervaren. Zoals de ambulante begeleider van perMens die een jonge man voor de tweede keer in begeleiding neemt, nadat de opvang in de Elandstraat zijn contract heeft beëindigd en hij opnieuw dakloos dreigt te worden. De begeleider stimuleert hem zelfstandig zaken te regelen, wat past bij zijn denkniveau, maar zorgt ook dat hij beschikbaar is als het niet lukt.

Een andere tevreden geïnterviewde treffen we bij de inloop van perMens op de Nieuwezijds Voorburgwal. Hij vertelt dat zijn ambulante begeleider hem uit zichzelf benadert:

"Hij is een soort van vaderfiguur. Is de beste van de hele wereld, hij is heel goed. Eerste keer was gelijk goed, meestal heb ik dat niet, hij heeft mij met open armen verwelkomt. Ik kon voor het eerst huilen... Hij belt mij iedere week 'hoe gaat het?' Hij weet alle problemen, hij volgt alles. (...) Hij was de eerste die ooit tegen mij zei 'ik ben trots op je. Voor mij is dat heel groot, dat heeft mijn vader nooit gezegd, het is als een medaille. Voor hem kan ik echt buigen, die woord zeg ik bijna nooit."

Een jonge vrouw vertelt ons eveneens dat een ambulante werker het verschil in haar leven heeft gemaakt. Ze heeft haar jeugd doorgebracht in een onveilig gezin. Vanaf peuterleeftijd is zij getuige van mishandelingen van haar moeder door haar vader, waardoor zij als kind haar emoties niet weet te reguleren. Zij komt achtereenvolgens terecht bij Altra, de Waag en De Bascule voor agressieregulatie en later voor gezinstherapie. Dat wil niet meer baten en zij komt terecht bij Meisa (crisisopvang meisjes, onderdeel Levvel). Daarna volgen plaatsingen in de Justitiële jeugdinrichtingen de Doggershoek en Den-hey acker. Ze voelt dat de oorzaak van haar probleem, dat bij de mishandeling van haar moeder lag, niet werd aangepakt en besproken. Als zij zelf moeder wordt komt ze terecht bij een hulpverlener van perMens die voor het eerst luistert, de tijd neemt en hulp zoekt.

"Ze wisten vroeger niet wat ze met me aan moesten dus stuurden ze mij maar overal heen. Als iemand echt naar mijn situatie had geluisterd en oog had gehad voor mijn situatie, had dat een groot verschil kunnen maken. Meer begrip tonen en proberen een safe haven te creëren zodat je je meer durft open te stellen. Als iemand niet lekker in zijn vel zit, moet je niet te veel opstapelen met verschillende instanties... Zij keken alleen naar mijn gedrag maar verdiepten zich niet in de kern van de problematieken en keken niet naar mijn moeder. (...) Streetcornerwork (nu perMens) heeft mij op mijn 19^e echt goed geholpen. Zij hebben mij op weg geholpen door de juiste instanties te contacteren en zij gaven mij ook het gevoel dat zij het echt met mij meenden. Zij wilden veiligheid voor mij en mijn dochter creëren, zo kwam ik bij Altra voor jonge moeders opvang. Dat alles heeft geholpen."

(vrouw, 27 jaar, heeft een dochter van 12 jaar, krijgt hulp voor PTSS via huisarts, heeft een bijstandsuitkering en woont zelfstandig)

Een 22-jarige Afghaanse statushouder is nu vier jaar in Nederland en woont momenteel in een tijdelijke studentenwoning binnen een woonproject met statushouders en studenten. Ze wilde vanwege haar psychische problemen, die de oorlog en haar vlucht hadden



veroorzaakt, liever in een rustige omgeving wonen, maar werd in Amsterdam geplaatst. Nadat ze twee weken in haar huidige woning woont, ontvangt ze een brief van de GGD met een vragenlijst over eventuele psychische problemen. Naar aanleiding van deze ingevulde brief werd ze uitgenodigd voor een gesprek met een GGD-medewerker die "een beetje Farsi sprak" en die ook een tolk had uitgenodigd. Hij concludeerde dat zij gespecialiseerde therapie nodig had voor haar oorlogstrauma en verwees haar door naar ARQ Centrum⁴⁵. Zij is achteraf heel blij dat er tijd en aandacht is besteed aan het matchen van een hulpverlener die past bij haar persoonlijkheid en culturele achtergrond.

"De eerste meeting was voor introductie. Ze vroegen bij de Gemeente en de GGD of ik liever een vrouw wilde. Ook hier (bij ARQ Centrum⁴⁵) had ik een wachtlijst van twee maanden. Ik voelde gelijk een connectie met de psycholoog."

5.2 Ervaringsdeskundigen "zij zien ons niet als een casus"

Ervaringsdeskundigen zijn in veel interviews genoemd en alle gevallen was dit positief. Zij maken het verschil voor jongvolwassenen die het vertrouwen kwijt zijn geraakt in hulpverleners in een eerdere fase. Een jonge vrouw vertelt dat het contact met de ervaringsdeskundigen die vrijwillig werken bij de inloop Don Bosco haar 'weer hoop' hebben gegeven. Ze voelde dat zij als uniek persoon werd benaderd en niet als onderdeel van een doelgroep.

"Begripvol, ze doen het niet voor het geld, geven echt om ons en zien ons niet als een of andere casus. Zij behandelen ons individueel voor wat we nodig hebben. Dat voel je. Ze gaan anders om met mij als met Kelly omdat zij wat anders nodig heeft dan ik. We moeten echt voorbij statistieken gaan werken. Hulpverleners moeten begripvol zijn. Niet iedereen mag hulpverlener worden."

5.3 Aanpakken die het verschil maakten

In de volgende paragraaf staat een selectie van aanpakken die volgens geïnterviewden een kantelpunt in hun levens hebben gevormd. Bij alle voorbeelden komen de volgende elementen langs; 'de tijd krijgen om open te zijn over problemen', 'stimuleren wat jongvolwassene kan', 'talenten ontdekken' en 'beschikbaar zijn en blijven' ook als een jongvolwassene andere trajecten doorloopt.

Stichting Inspireer "ze waren mijn steun en toeverlaat"

Mbo-studente heeft sinds haar vierde in jeugdzorginstellingen verbleven. Heeft momenteel een begeleider van Levvel en zit bij HvO in een traject richting zelfstandig wonen. De ontmoeting met Stichting Inspireer was een kantelmoment in haar leven.

"Stichting Inspireer heeft mijn leven veranderd. Het is een stage en leerwerktraject op stadsdeelkantoor in Oost. Ze kijken naar de problemen waar school geen tijd voor heeft. Wat zijn je problemen is de eerste vraag bij de andere organisaties. Hier was het gelijk van 'wat zijn je krachten?' en dan ga je vanzelf praten. Het contact bouwt langzaam op en er is geen druk om te vertellen. Dat is het verschil, ze kijken niet naar beperkingen en ze hebben geen wachttijden. En stellen de vraag waarom loop je vast? Wat zit er achter je gedrag? (...) De eerste gesprekken van Stichting Inspireer blijven me altijd bij. Ze kwamen naar school en ik zat achterin in mijn klas met mijn airpods in. We bespraken de dagdoelen en hij vroeg



direct 'waarom hebben jullie zulke makkelijke dagdoelen?' Iedereen gaf hij een inspirerende speech en hogere dagdoelen. Dat is mij weken bijgebleven. Toen sloot onze school, dat deed mij veel, maar zij beloofden 'we blijven je helpen wat er ook gebeurt'. En dat hebben ze echt waargemaakt. Ze belden me wakker op stage, en vroegen of ik had gegeten. Ze deden wel een stapje extra, waren buiten 9-5 bereikbaar. Ik woonde toen op mezelf en ging door donkere periode heen. Zij waren steun en toeverlaat."

(vrouw, 23 jaar, mbo student, als vrijwilliger actief voor jongeren, zit in HvO traject richting zelfstandig wonen)

PG2G en Altra Jonge moeders "ze willen helpen"

Mirjam heeft een vader met alcoholverslaving en een moeder met een bipolaire stoornis. Zij wordt op haar zevende uithuisgeplaatst. In de tien jaar die volgen verblijft ze op 17 verschillende jeugdzorg- en pleegzorglocaties. "Ik heb zo een muur opgebouwd tegen de hulpverlening, ik had altijd gevoel dat ik niets mag, ik was nooit meer open en ik heb een diepe haat tegen jeugdzorg, het is allemaal maffia, aan iedere overplaatsing wordt geld verdiend". Op haar 17^{de} plaatst de rechter haar bij JeugdzorgPlus in Diemen, waar ze "het vanwege de gezellige sfeer binnen" nog niet zo slecht vond.

Voordat ze 18 jaar wordt vraagt de jeugdzorgmedewerker een Wajong voor haar aan en ze wordt op een wachtlijst voor Housing First geplaatst. Om de beloofde wachttijd van drie maanden 'te overbruggen' wordt ze bij ATP geplaatst, maar die periode wordt veel langer en haar vertrouwen neemt weer af. "Ik had niets om naar uit te kijken, had bij ATP wel een kamer, maar zag de begeleider weinig en vertrouwde niet meer op belofte van een eigen plek. Als je geen eigen plek hebt, kan je ook niet nadenken over dagbesteding, die eisen zijn te hoog". Dan besluit ze in te trekken bij een vriend en komt terecht in wereld van drugs en prostitutie. Vier jaar later en vele negatieve ervaringen verder, inmiddels zwanger, staat ze op de stoep bij PG2G. Het is haar redding geweest, vertelt ze.

"PG2G is er voor mensen die in prostitutie hebben gezeten. Geweldige organisatie, ik hoefde niet direct mijn eigen naam te zeggen. 1^{ste} keer direct huilen. Die vrouw wou mij zo graag helpen, ik had duizenden euro's schulden, ze ging daar meteen mee aan de slag. Ze was als een hulpverlener en moeder. Ze deed enorm haar best en ze heeft mij geholpen aan een briefadres bij Amstelstation, dat was het begin van een nieuw leven (...) Toen mijn dochter kwam werd ik geholpen door Altra Jonge moeders."

3H (samenwerking tussen ROC en Level) 'Ik krijg echt goede hulp'

Een mbo-student krijgt als hij 17 jaar is te maken met jeugdzorg, na een familiedrama. Hij woont tijdelijk bij grootouders, maar kan daar niet blijven en dreigt dakloos te worden. Voor zijn trauma krijgt hij hulp via de Bascule, waar hij blij mee is. De begeleiding vanuit jeugdzorg is echter onbereikbaar vanwege overspannen begeleiders en zijn woonprobleem wordt niet opgelost. Na zijn achttiende verjaardag nemen twee begeleiders van Level het over. In samenwerking met school wordt door een hulpverlener van Level een plaatsing in 3H geregeld. Op dit moment volgt hij een BBL-opleiding. De begeleiders van Level ondersteunen hem actief bij verhuizen, wonen en zelfstandig functioneren.

"3H leert mij hoe om te gaan met rekeningen, hoe ik huur moet betalen op zo een jonge leeftijd, dat is eigenlijk niet gewoon op mijn leeftijd, maar ik ben het nu wel gewend, ook gas en elektra ook, dure grap. In het begin ben ik ook geholpen door Level bij het lezen van mijn



wooncontract, ze is meegegaan naar het gesprek met 3H en heeft geholpen met verhuizen. Ja, ik krijg echt goede hulp van hen, ook met organiseren, ze houden hun woord. Ook gaan we nu alvast kijken op Woningnet.”

ozo Bed op recept 'ze hebben mijn leven gered'

Een studente van 22 jaar heeft op haar 16^{de} een burn-out door de combinatie van mantelzorg voor haar moeder en school. In de daaropvolgende jaren is zij meerdere keren terechtgekomen bij de volwassen GGZ-crisisplaatsingen (GGZ in Geest, NPI, Kliniek LieveGoed, GGZ Dagbehandeling). Het zijn traumatische ervaringen geweest, mede vanwege de confrontatie met zware GGZ en verslavingsproblematiek van de volwassen medebewoners. De hulp was niet aangepast aan haar leeftijdsfase “Jongvolwassenen zijn geen volwassenen, ik voelde mij totaal niet begrepen”. Bij ozo Bed op recept vindt zij uiteindelijk de veilige en begripvolle omgeving die zij nodig had in tijden van crisis.

“De zorginstelling die mij het meest heeft geholpen in alle jaren van crisis is de afdeling ozo Bed op recept, toen heette het nog Bascule, nu heet het Levvel. Ik had een 'bed-op-recept', ik ben daar super vaak geweest, soms vijf keer per week en een paar jaar lang. Zij hebben mij echt geholpen op de momenten dat ik niet meer wilde leven. Als ik echt uit mijn situatie moest, dan kon ik daarnaartoe en kwam ik in een veilige omgeving die warm voelde, als een soort thuis voelde, wat ik bij mijn ouders nooit gehad heb. Daarom voelt het zo belangrijk. Ze zijn er echt voor jou, wat jij nodig hebt... Het fijne van ozo is dat, behalve dat je er altijd terecht kan, dat ze een chat en telefoondienst hebben. Je kent iedereen die daar werkt en zij kennen jou. Terwijl als je 113 belt in crisis dan krijg je een vreemdeling aan de lijn.”

Moeders in beweging

28-jarige moeder van dochter heeft sinds haar 16^{de} begeleiding vanuit GGZ. Problemen thuis verergeren nadat ze zwanger werd. Ze is lange tijd 'bankslaper' en komt daarna in de maatschappelijke opvang terecht met haar dochter. Door Jongerenpunt wordt ze – naar haar beleving - naar banen gestuurd die niet bij haar passen. Een doorverwijzing naar Moeders in beweging, een empowerment traject voor jonge moeders verandert haar leven, sindsdien durft ze te praten en ziet ze haar talenten.

“Ja, ik had aandacht nodig, en goede gesprekken nodig. Maar mijn moeder nam het gesprek vaak over, dan hou je je mond, want zo heb je het geleerd. Dus veranderde er niet veel met mijn gesprekken met hulpverleners. Een jongerenadviseur had mij naar een winkel toegewezen, ik werd daar ongelukkig. Ze moeten je aan het werk zetten bij de gemeente. Maar hoe ga je er dan achter komen wat het beste bij je past? Je moet bespreken wat past, of dat kunnen uitzoeken en je talenten ontdekken. In een telefonisch gesprek met de klantmanager in, Zuidoost ben ik toen heel duidelijk en open geweest. Ik wil ergens werken, waar ik op langere termijn kan blijven, haak vaak na 2 maanden af, wilde daarom dit keer kijken wat het beste bij mij past. De klantmanager heeft mij aangemeld bij 'Moeders in beweging' destijds was het online. Voor mij werkte dat heel goed, want ik was thuis in mijn eigen bubble. Ik durfde mij eerst niet open te stellen, maar thuis achter mijn laptop in mijn eigen comfortzone durfde ik dat wel. Met zes andere moeders, uit verschillende omgevingen, andere levensstijlen. Toen konden we wel verbinden door jonge moederschap en delen. Sindsdien voel ik mij veel beter.”



Sileo is een stichting gericht op het ondersteunen van ex-gedetineerden bij het opbouwen van een positieve toekomst. De stichting is opgericht door een ex-gedetineerde en werkt met ervaringsdeskundigen. Begeleiding vindt vaak plaats in samenwerking of aanvulling van regulier aanbod, zoals Humanitas maatjesprojecten.

Rambler Studios

Studio Rambler biedt creatieve leerwerktrajecten aan voor Amsterdamse jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt om via hun talent, maatschappelijke zelfstandigheid te krijgen. Rambler richt zich op jongeren van 18 t/m 27 jaar met meervoudige problematiek en een afstand tot de arbeidsmarkt. Rambler werkte samen met perMens -inloop op de Nieuwezijds Voorburgwal.



6. Conclusies en aanbevelingen

De individueel gerichte ondersteuning verloopt niet optimaal en jongvolwassenen krijgen nog niet altijd (tijdig) de juiste hulp en ondersteuning. Dit ligt volgens de gemeente mede aan een versnipperd aanbod en onduidelijkheid in de samenwerking tussen 'aanbieders'.

Via diepte-interviews met 65 Amsterdamse jongvolwassenen hebben we een beeld gekregen van de 'ontvangers' van hulp en van hun wensen met betrekking tot het aanbod. Ter voorbereiding op de interviews met jongvolwassenen is gesproken met 22 professionals en ervaringsdeskundigen, betrokken bij organisaties die hulp en ondersteuning bieden.

Bij de werving is gestreefd naar diversiteit in de respondentengroep, qua achtergronden, leeftijd, opleidingsniveau, dagbesteding en type problematiek (enkelvoudig, meervoudig en langdurig). De beoogde verdeling is bereikt, met uitzondering van jongvolwassenen met enkelvoudige vragen²⁵. Tijdens diepte interviews kwamen vaak meer problemen naar boven dan bij de werving bekend was.

Tussen jongvolwassenen met enkelvoudige en meervoudige problemen zijn weinig verschillen gevonden als het gaat om ervaringen met hulp. De respondenten met langdurige ervaring met jeugdzorg onderscheiden zich wel, mede als gevolg van negatieve ervaringen bij jeugdzorg hebben zij een sterker wantrouwen jegens 18+ hulpverlening. Een ruime meerderheid (70%) van de geïnterviewden die als minderjarigen door de rechter uit huis is geplaatst, is als jongvolwassene (een periode) dak- of thuisloos geweest.

Verder vonden we verschillen tussen respondenten op basis van opleiding in relatie tot het zoeken naar hulp. De jongvolwassenen met een theoretische opleiding zoeken zelfstandiger en doen dat vaker online. De praktisch opgeleiden hebben bij het zoeken naar hulp meer behoefte aan ondersteuning in de directe omgeving.

Kijken we naar de overeenkomsten dan zijn die opvallend groot. De meerderheid²⁶ van de geïnterviewde Amsterdamse jongvolwassenen vertelt problemen te hebben met huisvesting en psychische welzijn, bij een deel gecombineerd met financiële problemen. De jongvolwassenen beschrijven een *woonplek* als dé basisvoorwaarde om te kunnen werken aan de toekomst.

²⁵ In totaal 15% van de respondenten had enkelvoudige problemen, zij hadden hulpvragen op het terrein van financiën of psychische problematiek. Wij hebben bij de werving geen jongvolwassenen gevonden die uitsluitend hulpvragen hadden op het terrein van werk, hoewel die er vanzelfsprekend wel zijn.

²⁶ Van 65 respondenten hebben 59 aangegeven stress te ervaren door een onzekere woonsituatie.



Een belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat voortdurende woonstress problemen op andere levensgebieden verergert. Het vinden van een opleiding of werk is door een klein deel van de geïnterviewden genoemd als primaire hulpvraag²⁷. Hier is sprake van een discrepantie tussen 'vraag en aanbod': vanuit beleid (o.a. bij jongerenpunt, maatschappelijke opvang) wordt een sterke focus gelegd op het vinden van werk, terwijl veilig en zelfstandig wonen door jongvolwassenen het meest belangrijk wordt gevonden.

Een tweede uitkomst is dat de eerste contacten met jeugdzorg, hulp en gemeente veelal bepalend zijn voor het verdere verloop van een hulptraject. Goed afgeronde trajecten zijn vaak te relateren aan de professionals die als 'eersten doorpakten en volhielden'. In tegenstelling tot wat vooraf werd verwacht, hebben de jongvolwassenen niet zo zeer last van onduidelijkheid in samenwerking (dit speelt mogelijk wel of vooral bij professionals), maar van ontoereikende (online) informatie over de beschikbare hulp en de wisseling van hulpverleners binnen organisaties (ziekte, overplaatsing, zzp'ers). Jongvolwassenen die met hulpvragen bij gemeentelijke instellingen of organisaties aankloppen hebben in de eerste plaats behoefte aan: een deskundige, begripvolle professional die actie neemt en/of een warme overdracht doet naar een beter passend aanbod en in dat geval volgt of dat ook daadwerkelijk slaagt.

Een deel van de jongvolwassenen heeft aangegeven dat een periode van hulp of ondersteuning een positief keerpunt in hun leven heeft bewerkstelligd. Een analyse van deze interviews laat zien dat er twee typen positieve voorbeelden zijn genoemd. Het eerste type had te maken met de betrokkenheid van individuele medewerkers van reguliere organisaties. Bij het tweede type voorbeelden kwam het 'specifieke' aanbod in beeld van kleinere (informele) organisaties die zich, veelal met gebruik van ervaringsdeskundigheid, richten op de hulp en empowerment van specifieke groepen²⁸.

De onderstaande aanbevelingen zijn gebaseerd op de ervaringen en wensen van jongvolwassenen in Amsterdam (zie samenvatting), die met dit onderzoek zijn opgehaald.

Preventie, voorlichting en toegang tot hulp

- **Verbeter de eerste toegang tot hulp.** Deskundige loketmedewerkers en telefonisten - mét affiniteit met jongvolwassenen – zijn cruciaal voor de koppeling naar passende hulp en zij verhogen daarmee de kans op succesvolle trajecten. Onduidelijke verwijzingen (van kastje naar de muur) of geen hulp krijgen (wachtlijsten en onbereikbare hulpverleners) zijn voor jongvolwassenen reden om 'af te zien' van een hulptraject en kosten de samenleving uiteindelijk meer geld.

²⁷ Buurteams en Jongerenpunten kunnen enkelvoudige vragen op terrein van financiën en dagbesteding goed beantwoorden, maar we zien dat jongvolwassenen zich ook voor psychische vragen melden. Intensievere en ambulante begeleiding bij het daadwerkelijk passend werk krijgen (mee naar sollicitaties) is gevraagd door geïnterviewden met een licht verstandelijke beperking die verblijven bij HVO, twee geïnterviewden na een korte detentie en een geïnterviewde met een burn-out. Zij krijgen nu hulp via informele organisaties.

²⁸ O.a. jongvolwassenen met psychische problematiek, jonge moeders, jonge slachtoffers van mensenhandel en jongvolwassen met detentietrajecten.



- **Verbeter de voorlichting over het aanbod.** Zorg voor een duidelijk overzicht van de beschikbare hulp en maak duidelijk wat organisaties en professionals kunnen bieden. Gebruik heldere termen en beschrijvingen van functies.
- **Zet in op preventie van financiële problematiek en toegankelijke (online) hulp.** Jongeren die voor hun 18^{de} – op school – brede financiële educatie hebben gehad, voelen zich beter voorbereid op verantwoordelijkheden als meerderjarige. Hebben jongvolwassenen financiële problemen dan voorzien toegankelijke budgetcoaches, schuldhulpverleners en ‘financiële’ maatjesprojecten in een behoefte. Jongvolwassenen voor wie de drempel naar instanties te hoog is, hebben behoefte aan een chat-mogelijkheid om vragen te stellen. Ervaringsdeskundigen en professionals met herkenbare levenservaring kunnen een grotere rol spelen in de preventie, bijvoorbeeld door op scholen en jongerenwerk voorlichting te geven over problemen die jongeren en jongvolwassenen niet graag openlijk bespreken, waaronder schulden en depressie.
- **Maak het hulp en ondersteuningsaanbod bij psychische problematiek voor jongvolwassenen inzichtelijker.** Hoewel de meerderheid van de geïnterviewde jongvolwassenen problemen ervaart op het psychische vlak, heeft slechts een minderheid tijdig passende hulp gevonden. De mogelijke rol van praktijkondersteuners, evenals laagdrempelige hulp (bijv. Thrive en @ease) is veelal onbekend. De gemeente kan veel betekenen in het duidelijker communiceren van het beschikbare (online) aanbod via één loket en/of website. Jongvolwassenen hebben behoefte aan een passend aanbod en lotgenoten in dezelfde levensfase, een crisisplaatsing bij volwassen GGZ is dat veelal niet. Behoudt van het aanbod ‘020 Bed op recept’ is belangrijk voor deze groep jongvolwassenen, evenals een 24 uur - crisislijn.

Aansluiting bij de jongvolwassenen

- **Stimuleer het aannemen van ervaringsdeskundigen en professionals die een afspiegeling vormen van de stad.** Voor jongvolwassenen, zeker degenen met een jeugdzorggeschiedenis, is het uitermate belangrijk dat zij vaste contacten hebben bij organisaties die hulp en ondersteuning bieden. Door de wisseling van gezichten als gevolg van reorganisaties en korte (zzp) contracten, neemt het toch al kwetsbare vertrouwen in hulpverleners af. De gemeente kan van reguliere aanbieders vragen om vaste teams te formeren, zeker in begeleiding van jongvolwassenen met dak- en thuisloze problematiek en/of een jeugdzorgverleden. Passende hulp voor deze jongvolwassenen vraagt om maatwerk, voldoende tijd en vaste, zeer betrokken hulpverleners en ervaringsdeskundigen.
- **Creëer een integrale plek met inloopmogelijkheid voor jonge vrouwen in een kwetsbare (dak- en thuisloze) situatie.** Jonge vrouwen missen een veilige plek waar zij terecht kunnen voor het delen van ervaringen, het samenzijn en contact met hulpverleners en ervaringsdeskundigen. Amsterdam kent verschillende locaties voor vrouwen, alsook voor meidenwerk. Met andere woorden: creëer voor deze groep een integrale plek in plaats van een integrale aanpak.



- **Onderzoek in het belang van preventie de mogelijkheid van 'safe spaces' op scholen**, in de zin van inloopruimten waar ruimte jongeren samen komen in een huiselijke sfeer en waar zij tevens laagdrempelig hun vragen stellen aan ervaringsdeskundigen of herkenbare professionals die zich bezighouden met hulp en ondersteuning.

Wonen en veilige opvang

- **Verruiming van huisvestingsmogelijkheden van jongvolwassenen op alle mogelijke manieren is zeer urgent.** De zeer breed ervaren woonstress ligt mede aan de basis van andere problemen van jongvolwassenen, zeker bij degenen die geen ondersteunend netwerk²⁹ hebben. Jongvolwassenen die tot ver in de twintig bij hun ouders wonen terwijl thuissituaties niet positief zijn en jongvolwassenen die afhankelijk zijn van tijdelijke huurcontracten of korte opvang, rapporteren unaniem last te hebben stress en depressie. Het ontbreken van woonzekerheid staat gelijk aan het ontbreken van bestaanszekerheid voor deze groep en het verergert problemen die met alleen individuele hulp niet zijn op te lossen.
- **Investeer als gemeente in verbetering van het aanbod voor de jongvolwassenen die voor een dak boven hun hoofd afhankelijk zijn van de korte opvangvoorzieningen.** De stad mist voldoende veilige opvanglocaties voor langere duur, waar vaste teams van begeleiders werken. De korte opvang maakt dat deze jongvolwassenen zich vooral zorgen maken over wonen en vastlopen op levensgebieden gezondheid, werk en opleiding. Vorderingen op deze terreinen zijn juist een vereiste om vanuit korte opvang door te stromen naar begeleid wonen/omslagwoningen. Doordat de doorontwikkeling van deze jongvolwassenen stagneert, lopen de kosten van opvang en hulp voor de gemeente verder op. De hulpverleners, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in de inloopvoorzieningen voor dak- en thuislozen zetten zich optimaal in, maar uiteindelijk kunnen zij de noodzakelijke basis woon-veiligheid niet bieden. Jongvolwassenen verwachten dat de gemeente een rol neemt bij het "controleren" van wat er binnen de muren speelt bij de nachtopvang, begeleid en beschermd wonen.
- **Onderzoek hoe de werkwijze bij loket Bijzondere doelgroepen³⁰ verbeterd kan worden, met aandacht voor de positie van kwetsbare jonge Amsterdamse vrouwen.** Voer gesprekken in aanwezigheid van een ervaren hulpverlener of contactpersoon die zicht heeft op alle levensgebieden en procedures.

²⁹ Zes van 65 respondenten vertellen woonzekerheid te hebben door; ouders hebben een appartement gekocht (1), vast huurcontract via vaste baan (1), inwonend bij mensen uit eigen netwerk (2) en jonge moeders in een omslagwoning (2).

³⁰ Jongvolwassenen die zich melden bij het Loket Bijzondere doelgroepen krijgen een screening van de GGD aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix (zrm). Verschillende jongvolwassen vrouwen uit de respondentengroep hadden meervoudige problematiek en werden desondanks als zelfredzaam beoordeeld.



Vervolgonderzoek

Hoewel we jongvolwassenen met uiteenlopende achtergronden en ervaringen hebben bereikt, zijn ook een aantal groepen onvoldoende in beeld. Om het zicht op de behoeften van jongvolwassenen te verbreden bestaan de volgende mogelijkheden:

- Via de Jongerenpunten kan een beter beeld verkregen worden van de problemen en ervaringen van jongvolwassenen die zich melden met vragen op het terrein van opleiding en werk.
- perMens kan via het MBO Jeugdteam beter zicht krijgen op de mbo-studenten die een beroep doen op de psychologen van het team, als ook op de studenten die er geen gebruik van maken. Wat zijn de behoeften en ervaringen van deze studenten, en wat werkt om de drempel naar hulp te verlagen?
- Jongvolwassen statushouders hebben vaak te maken met psychische problematiek. Wij hebben uit een interview met een jonge statushouder opgemaakt dat de intake bij en het vervolg via de GGD goed is bevallen. Via de GGD zou een bredere bevraging van deze doelgroep mogelijk zijn.



Bijlage 1 Praktijkvoorbeeld: het belang aansluiting

"Het had alles gescheeld als er iemand de hele tijd bij was geweest die de cultuur begrijpt".

Derdejaars econometrie student (22 jaar) is opgegroeid in Oud West. Hij vertelt dat jeugdzorg tien jaar betrokken is geweest bij zijn gezin. Door de negatieve ervaringen met jeugdzorg heeft hij nu geen vertrouwen meer in een hulpverleningstraject. Een jeugdzorgmedewerker met een Hindoestaanse achtergrond wist als enige medewerker aan te sluiten bij de wensen van het Pakistaanse gezin. Tijdens haar begeleiding veranderde er veel ten positieve. Zij werd na een half jaar in een ander district ingeroosterd, tot grote ontreddering van het gezin.

Af en toe kwam de straatcoach bij ons langs, en op een gegeven moment heb je dan een paar conflicten gehad en dan kwamen ze bij je thuis kijken. Vervolgens kwamen we via de straatcoach bij jeugdzorg terecht. (...) En er was een keer dat de burens de politie hadden gebeld. Volgens mij werd ik geslagen door mijn moeder en toen via de politie kwamen we terecht bij jeugdzorg. Alleen we zaten al bij jeugdzorg en toen kregen we JeugdzorgPLUS en dat was echt niet fijn. De hulp was geen hulp eigenlijk, het was eerder van 'kut ze komen zo meteen weer langs, dus dan moeten we allemaal normaal gaan doen'. We hadden namelijk wel echt hulp nodig. Wij waren een groot gezin en mijn moeder deed het helemaal alleen. Mijn vader had ook nog problemen dus in plaats van dat hij er voor mijn moeder was, was hij eerder een 8ste kind voor mijn moeder.

Dan kwamen zij ons vertellen wat ons gezin zou moeten doen. Alleen was het iemand die altijd maar een half uur had. Die persoon stond zo ver van ons af. In ons geval, wij waren een Pakistaans gezin en hadden andere normen en waarden. De vrouw die bij ons langskwam, was een Nederlandse chick (...) die in onze beleving erop uit was om mijn broertje en zusje uit huis te plaatsen. Ze moest elke keer dat ze langs was geweest een rapport schrijven. De sfeer was helemaal niet fijn, het voelde helemaal niet als hulp. Wij probeerden dan elke keer een zo goed mogelijk rapport uit te brengen in plaats van dat wij hulp zochten voor onze problemen. We zaten helemaal vast en hebben allemaal niet om hulp gevraagd. Eerlijk gezegd heeft het voor mij veel meer kapot gemaakt dan dat het heeft geholpen.

Wij hebben bijvoorbeeld een Hindoestaanse vrouw gehad voor een half jaar en zij heeft ons wel echt geholpen. Mijn moeder vertrouwde haar en voelde dat ze haar hart kon openen en eerlijk kon vertellen wat er niet goed ging. Deze mevrouw zorgde ervoor dat er een sfeer was dat ze ons oprecht wilde helpen. Zij heeft ervoor gezorgd dat we allemaal op een sport konden. Dus het heeft niet alleen maar slechte dingen gebracht. Dat er iemand onze cultuur begreep, maakte een groot verschil. Bij die andere Nederlandse mevrouw durfde mijn moeder niks te zeggen omdat ze bang was om haar kinderen kwijt te raken. Alleen die Hindoestaanse werd overgeplaatst. Mijn moeder had nog tegen hen gezegd dat ze die vrouw fijn vond en haar wilde houden, maar dat kon niet volgens het rooster. Terwijl het gaat niet over het perfecte schema maken, je bent hier mensen aan het helpen en dat zou prioriteit moeten hebben... Als deze optie er is, helpt dat echt heel erg. Je praat veel makkelijk met iemand die ongeveer hetzelfde heeft meegemaakt.

Ja, de begeleiders wisselden constant. Ik had gewild dat er iemand de hele tijd bij was geweest die de cultuur begrijpt. Dat zou veel meer hebben geholpen, want dan kan je een gezin beter leren kennen. We hadden als kinderen hulp nodig, maar als we om hulp zouden vragen, dreigden we uit huis gezet te worden. De gesprekken met ons werden totaal niet ingeleid. In een paar zinnen werd er aan zeven kinderen verteld wat ze gingen doen en meer niet. Ik wist ook niet wat ze kwamen doen of wat ze van mij wilden. Het voelde alsof ze ons constant aan het beoordelen waren in plaats van aan het helpen.

Zij hebben dingen kapot gemaakt, we gingen onszelf verdedigen tegen hen in plaats van dat je er samen bovenop komt. Ik ben er nog best goed vanaf gekomen maar de rest is fukt. Ik heb het gevoel dat mijn broers en zussen echt intensieve hulp nodig hebben. Volgens mij gaat de helft nu wel naar een psycholoog of psychiater of zit aan de antidepressiva.

