

Samenvatting rapport 'Hulpmix geëvalueerd'

Dr Inez E. Berends en drs Minke Verdonk, PI Research

Aanleiding

Multiculturele jongeren¹ hebben veelal dezelfde dagelijkse problemen als autochtone jongeren. Daarnaast worden zij extra belast doordat de verwachtingen omtrent het gedrag van de jongere thuis soms anders zijn dan in de maatschappij. Ook worden deze jongeren geconfronteerd met stigmatisering en uitsluiting, wat negatieve consequenties kan hebben voor de identiteitsontwikkeling. Multiculturele jongeren die behoefte hebben aan professionele hulp worden slecht bereikt door de reguliere hulpverlening. In het bijzonder is het percentage multiculturele jongeren in de lichtere vormen van hulpverlening laag, maar zijn ze juist oververtegenwoordigd in zwaardere (justitiële) vormen van hulpverlening. Culturele aspecten zorgen er voor dat de drempel naar de hulpverlening voor multiculturele jongeren hoog is.

Opzet

Sinds december 2007 is de site hulpmix.nl in de lucht. Het doel van deze website is het verlenen van online hulp aan jongeren van 12 tot 20 jaar met een multiculturele achtergrond. Via de website kunnen bezoekers passieve hulp krijgen door informatie en adviezen te lezen over acht uiteenlopende thema's: gevoel, familie, vrienden & relaties, geweld, lichaam, seksualiteit, verslaving en school, werk & geld. Deze thema's worden onderverdeeld in ruim 100 onderwerpen. Ook krijgen zij internetlinks geboden voor het vinden van aanvullende hulp. Er is gebruik gemaakt van klankbordgroepen met multiculturele jongeren om te komen tot de passieve inhoud van de site.

Ook de actieve kant van de site is tot stand gekomen in overleg met de klankbordgroep. Op hulpmix.nl kunnen jongeren reacties achterlaten op het forum en chatten en/of mailen met hulpverleners. Voor het chatten geldt: dit kan vijf dagen per week tussen 16:00 en 18:00; toewijzing van de hulpverlener gebeurt ad random. Via de mail is het mogelijk om vijf keer met dezelfde hulpverlener contact te hebben.

Betrokken partijen

Bij Hulpmix zijn naast de MOgroep Jeugdzorg en e-hulp.nl vijf hulpverleningsinstellingen betrokken: kinder- en jeugdpsychiatrische instelling de Bascule, GGzE, Bureau Jeugdzorg Gelderland, Bureau Jeugdzorg Overijssel en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland. Bij het project zijn vanaf de start ook nog internetsites betrokken: www.sangram.nl, www.marokko.nl en www.hababam.nl.

¹ Hiermee worden jongeren bedoeld die naast de Nederlandse achtergrond ook een andere culturele achtergrond hebben. Deze jongeren worden vaak aangeduid als "allochtoon". Doordat deze term door de doelgroep wordt beschouwd als negatief getint, is bij hulpmix gekozen voor de benaming "multiculturele jongeren".

Naast hulpverleners van Bureau Jeugdzorg en GGZ –instellingen, is er een grote groep hulpverleners *in opleiding* verbonden aan Hulpmix. Het gaat hierbij om HBO-studenten die een relevante studie volgen, zoals maatschappelijk werk. De hulpverleners in opleiding zijn verantwoordelijk voor het screenen van de forumreacties en het voeren van de chatgesprekken. Er is een Hulpmix-training waarin de hulpverleners getraind worden in het toepassen van de gesprekstechnieken en waarin de hulpverleners geschoold worden in het rekening houden met de kenmerken van de multiculturele doelgroep.

Uitvoering

Het ontwikkelen van de site en de applicatie is voorspoedig verlopen. Als alle ontwikkelde producten afgezet worden tegen de intenties uit het projectplan, dan blijken alle gewenste producten ontwikkeld te zijn.

Er is een duidelijke gespreksmethodiek die gehanteerd wordt bij de actieve verlening van hulp. De hulpverleners kunnen deze methodiek bij allerlei soorten problemen toepassen. De hulpverleners laten hun advies aansluiten op de kenmerken van de jongeren door zich eerst te verdiepen in hun leef- en belevingswereld. Wanneer vervolgens het probleem voldoende verhelderd en afgebakend is, biedt men advies dat past bij wat men weet over de leefwereld van de jongere.

Hoewel hulpmix.nl grotendeels wordt uitgevoerd zoals oorspronkelijk bedacht, blijkt dat op een aantal punten (incidenteel) wordt afgeweken van de uitvoering van hulp zoals bedoeld.

De samenwerking tussen alle betrokken partijen is over het algemeen goed verlopen. De betrokkenheid van de medewerkers is hoog. Men ziet hulpmix.nl als een duidelijke toevoeging aan de bestaande hulpverlening en wil zich er graag (extra) voor inzetten.

Resultaat

De doelstelling van 50.000 bezoekers per jaar wordt ruimschoots behaald. De beoogde doelgroep wordt bereikt. De jongeren zijn hoofdzakelijk van multiculturele komaf (73%) en tussen de 12 en 20 jaar oud (84%). De jongeren kampen met een grote diversiteit aan problemen: in meerdere mate jeugdproblematiek, in mindere mate psychiatrische getinte klachten. Deze uitkomsten stroken met de verwachtingen die er waren op het gebied van type problematiek.

Jongeren zijn positief over de verleende hulp. Ze voelen zich begrepen (87%), zijn geholpen door het geboden advies (82%) en beoordelen de site positief (94%). Uit de achtergelaten reacties na afloop van de chatgesprekken blijkt met name dat jongeren het fijn hebben gevonden om hun verhaal te doen en dat het prettig is om anoniem advies te krijgen van ervaren mensen. Dit komt overeen met de verwachte effecten van hulpmix.nl voorafgaand aan het project.

Het feit dat de jongeren online op zoek gaan naar hulp lijkt er op te wijzen dat ze onvoldoende aansluiting vinden bij het reguliere hulpaanbod.

Financiën

De begroting van Hulpmix is gedurende de loop van het project naar aanleiding van voortschrijdend inzicht aangepast. Door de opgedane ervaringen is een realistisch beeld ontstaan van de kosten die bij de uitvoering van Hulpmix een rol spelen. Voor wat betreft de financiering kan verder geconcludeerd worden dat zonder de bijdragen van VSB fonds en Kinderpostzegels hulpmix.nl niet had kunnen starten. De deelnemende organisaties hebben bovendien fors geïnvesteerd in Hulpmix zonder dat hun reguliere budgetten voorzien in een structurele vorm van financiering van anonieme hulp. Voor de toekomst is een structurele financiering een voorwaarde om het voortbestaan van hulpmix.nl te kunnen garanderen.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat het passieve en actieve deel van de site in overleg met de doelgroep tot stand is gekomen, waardoor de teksten goed aansluiten bij de kenmerken van de doelgroep. De capaciteit lijkt voldoende, ook als in de toekomst het aantal jongeren dat hulp zoekt zou toenemen. Kwaliteitsbewaking vindt plaats, maar er is nog geen structurele kwaliteitsborgingmethodiek voor Hulpmix uitgewerkt.

Ten aanzien van de samenwerking kan de conclusie worden getrokken dat de combinatie van Bureaus Jeugdzorg en GGZ instellingen tot een succesvol product heeft geleid. Het aantal jeugdigen dat gebruik gemaakt heeft van hulpmix.nl overstijgt de aanvankelijke verwachtingen. De betrokkenheid van aanpalende internetsites alsook van de projectondersteuning door e-hulp.nl zijn onmisbaar gebleken in de totstandkoming en voortgang van het project.

De samenwerking heeft een project opgeleverd dat tot resultaat leidt. Ondanks het feit dat er meer geld nodig was dan aanvankelijk gebudgetteerd en de hulpverleners op een nog uniformere wijze geworven, getraind en gecoacht kunnen worden, zijn jongeren door hen op een laagdrempelige, professionele wijze geholpen.

De site biedt een duidelijke meerwaarde ten opzichte van bestaande vormen van hulpverlening.

Voor meer informatie:

Frank Schalken

Projectleider hulpmix.nl

frank@hulpmix.nl

06-43541970