

Nieuwe communicatie in het jongerenwerk

*Inzet en mogelijkheden van MSN in het
jongerenwerk in de gemeente Hoorn*

Huub Braam
Esmey Kromontono
Marjolijn Distelbrink
M.m.v. Mariët Visser

Juni 2008

Inhoud

1	Het onderzoek	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Probleemstelling	5
1.3	Het onderzoek	6
1.4	Methode van onderzoek	6
1.5	Leeswijzer	7
2	Achtergrondinformatie	9
2.1	Stichting Netwerk	9
2.2	Het jongerenwerk van stichting Netwerk	9
2.3	De Hoornse jongeren	11
2.4	Conclusies	12
3	MSN en jongeren en jongerenwerk (algemeen)	15
3.1	Nederlandse jongeren en ICT	15
3.2	Wat is MSN?	15
3.3	De ervaring in het gebruik van MSN in het jongerenwerk	17
3.4	Conclusie	19
4	Ervaringen van jongerenwerkers van stichting Netwerk met MSN in het contact met jongeren	21
4.1	Inleiding	21
4.2	Het gebruik van MSN door de jongerenwerkers	21
4.3	Wat voegt MSN toe?	21
4.4	Randvoorwaarden en aandachtspunten bij het gebruik van MSN	22
4.5	De MSN-gesprekken: een analyse	23
4.6	Conclusie	24
5	Ervaringen van jongeren met het gebruik van MSN in het contact met jongerenwerkers	27
5.1	Inleiding	27
5.2	Achtergrondkenmerken van de jongeren	27
5.3	Het contact van jongeren met (jongerenwerkers van) stichting Netwerk in het algemeen	28
5.4	Het contact van jongeren met jongerenwerkers via MSN	29
5.5	Conclusies	31
6	Conclusies	33

Bijlage 1	Topiclijst jongerenwerkers	35
Bijlage 2	Vragenlijst jongeren	37
Bijlage 3	De tabellen van de enquête	43
Bijlage 4	De 50 online hulpverlening	47
Bijlage 5	Literatuurlijst	53

1 *Het onderzoek*

1.1 *Inleiding*

Welzijnsorganisaties die zich richten op de preventie, signalering en doorverwijzing van (probleem)jongeren, beginnen langzamerhand oog te krijgen voor het nut van de inzet van nieuwe communicatiemiddelen zoals Internet. Jongeren kunnen chatten met de Kindertelefoon, online advies krijgen of direct in contact komen met hulpverleners als het gaat om vragen over bijvoorbeeld depressies, loverboys, schoolverzuim, conflicten in de thuissituatie, alcohol- en druggebruik, enzovoorts. Bij instellingen die zich in eerste instantie richten op 'face-to-face' contact met jongeren, zoals het jongerenwerk, staat het gebruik van dit soort toepassingen echter nog in de kinderschoenen. Dit terwijl jongeren bij uitstek via nieuwe communicatiemiddelen bereikt kunnen worden. Immers, de tijd die jongeren op Internet doorbrengen, neemt de laatste jaren sterk toe (Breedveld e.a., 2006). Jongeren gebruiken Internet om informatie op te zoeken en online spellen te spelen, maar vooral ook om met anderen te communiceren. MSN is één van de meest populaire online applicaties onder jongeren. Tieners msn'en bijna allemaal, meer dan de helft doet dit dagelijks. Onderzoek laat zien dat contacten tussen jongeren zich door online communicatie kunnen verdiepen (Valkenburg en Peter, in druk). Internet levert dus nieuwe vormen van communicatie op. Schouten (2007) ziet MSN als het verlengde van wat vroeger op het schoolplein gebeurde. 'Je kunt het thuis doen, en gewoon verder kletsen waar je was gebleven.'

Het jongerenwerk van welzijnsorganisatie Netwerk in Hoorn heeft oog voor de nieuwe mogelijkheden van internet bij het bereiken van jongeren. Deze instelling, die werkt met zes jongerenwerkers, startte anderhalf jaar geleden met een paar medewerkers een MSN-project. Het doel was om beter contact met moeilijk bereikbare randgroepjongeren te krijgen en te onderhouden. Netwerk is positief over de resultaten van dit experiment en wil graag een volgende stap zetten door tot een goede methodiekbeschrijving te komen, zodat de methode voor de eigen instelling, maar ook voor andere instellingen die met jongeren werken, inzichtelijk en bruikbaar wordt. Daarvoor is informatie nodig over de succeselementen van de aanpak, en over de nieuwe vragen én mogelijke valkuilen die de methodiek oproept. Netwerk heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd hiernaar onderzoek te doen. Een plan voor overdracht van de methodiek naar andere instellingen is onderdeel van het project.

1.2 *Probleemstelling*

ICT verandert de tijdsbesteding, de vindplaats en bereikbaarheid van jongeren. Voor gemeentelijke instellingen die proberen jongeren op een juist spoor te houden, is dit een relevant gegeven. Het jongerenwerk wil voor dit type jongeren een belangrijke functie vervullen. Als jongerenwerkers erin slagen contact te krijgen met jongeren die dreigen te marginaliseren en ze kunnen helpen bij het vinden van werk, scholing en/of een zinvolle vrijetijdsbesteding, levert dit de gemeente veel positiefs op. Zeker nu gemeenten meer en meer werken aan een sluitende keten voor jongeren, en het voorkomen van uitval van jongeren een centraal aandachtspunt is in het beleid (Steketee e.a., 2007; Operatie Jong 2006). De aandacht vanuit gemeenten en overheid richt zich steeds meer op deze (randgroep)jongeren. Het bereiken en in het oog houden van (randgroep)jongeren is ook een belangrijk doel van de jongerenwerkers van de Welzijnsinstelling Netwerk in Hoorn. De afgelopen anderhalf jaar is hierbij ook MSN ingezet als middel om de jongeren te bereiken. De ervaringen zijn positief. De inzet van MSN sluit aan bij de leefwereld van de jongeren. De jongerenwerkers hebben het gevoel de jongeren door het gebruik

van MSN beter te bereiken. De grip op de jongeren verstevigt. Via MSN blijven ze beter op de hoogte van de bezigheden van jongeren. Maar de inzet van MSN levert ook nieuwe vragen en dilemma's op. Doordat jongeren *anders*, opener communiceren via MSN, worden de jongerenwerkers met meer vertrouwelijke informatie geconfronteerd. Een vraag is hoe hiermee om te gaan. Het gebruik van MSN bij het jongerenwerk is spontaan ontstaan en 'hangt' sterk aan bepaalde medewerkers. Nu, na anderhalf jaar, wil Netwerk de methodiek evalueren en beter verankeren in de organisatie.

1.3 *Het onderzoek*

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is om het MSN-gebruik binnen het jongerenwerk vast te leggen in een methodiek zodat ook andere instellingen in het jeugdwerk dit nieuwe communicatiemiddel beter kunnen benutten. Voor het ontwikkelen van de methodiek is inzicht in de werkzame onderdelen en de valkuilen onmisbaar. Hiervoor hebben we een evaluatief onderzoek uitgevoerd. Wat heeft het gebruik van MSN het jongerenwerk in Hoorn opgeleverd? Welke nieuwe vragen roept de inzet van MSN op? Kunnen er wellicht ook andere nieuwe communicatiemiddelen worden ingezet? Voor welke groepen werkt de inzet van nieuwe middelen wel, voor welke niet?

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

Wat levert de inzet van nieuwe communicatiemiddelen het jongerenwerk op, welke valkuilen zijn er, en welke stappen, randvoorwaarden en afspraken zijn nodig voor een goede aanpak?

De vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. *Hoe worden nieuwe communicatiemiddelen in het contact met jongeren benut en wat levert dit op?*
2. *Hoe ziet de doelgroep van het jongerenwerk in Hoorn eruit en welke doelen streeft het jongerenwerk na?*
3. *Welke meerwaarde heeft de inzet van MSN in Hoorn gehad voor het bereik en de begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren? Welke subgroepen worden beter bereikt, welke niet (bijv. naar etniciteit, sekse)?*
4. *Op welke manier draagt MSN bij aan het activeren of aan het oplossen van problemen van de bereikte jongeren?*
5. *Welke nieuwe vragen of moeilijkheden roept het gebruik van MSN op en hoe kunnen jongerenwerkers daarmee omgaan?*
6. *Zijn er andere nieuwe communicatiemiddelen die het bereik en de begeleiding van jongeren nog kunnen verbeteren?*
7. *Welke stappen moet je volgen bij de inzet (randvoorwaarden, afspraken, knelpunten) van MSN (of ander nieuwe communicatiemiddelen) in het jongerenwerk?*

1.4 *Methode van onderzoek*

Het onderzoek bestaat uit twee delen. In het eerste deel (vraag 1 t/m 6) zijn we op zoek gegaan naar de huidige meerwaarde van de inzet van MSN (of andere nieuw communicatiemiddelen zoals Hyves) in het jongerenwerk in Hoorn. Hierbij hebben we ook veel aandacht besteed aan de valkuilen die zich daarbij voordoen. De uitkomsten van dit eerste deelonderzoek vormen de basis voor het tweede deel, de methodiekbeschrijving (vraag 7).

In het onderzoek hebben we het volgende gedaan:

- Literatuuronderzoek
- Schriftelijk en cijfermateriaal bekeken (over de Hoornse Jongeren en over de Stichting Netwerk)
- Individuele diepte-interviews met de jongerenwerkers

- Focusgroep gesprek met jongerenwerkers
- Internetvragenlijst onder jongeren
- Analyse van log-files van MSN-gesprekken

Methodiekbeschrijving

Alle bevindingen uit het onderzoek zijn neergelegd in dit onderzoeksrapport en een methodiekbeschrijving (stappenplan). De methodiekbeschrijving is verschenen in een aparte brochure, met een stappenplan, randvoorwaarden en aandachtspunten voor een succesvolle inzet van MSN (of andere nieuwe communicatiemiddelen) in het jongerenwerk.

1.5 Leeswijzer

Het rapport bestaat uit vijf inhoudelijke hoofdstukken en een concluderend slothoofdstuk. In hoofdstuk 2 wordt achtergrondinformatie gegeven over de context van het onderzoek. We geven een korte beschrijving over stichting Netwerk en de jongerenwerkers; wie zijn zij, wat doen zij, wat is hun doel, welke activiteiten worden georganiseerd. Daarnaast schetsen we een beeld van de Hoornse jongeren; hoeveel jongeren telt de gemeente Hoorn, hoe groot is de doelgroep, wat zijn de kenmerken van de jongeren en hoe besteden zij hun vrije tijd? Hoofdstuk 3 schetst het algemene beeld van jongeren en ICT en MSN als nieuwe communicatiemiddel in de (jongeren)hulpverlening. In hoofdstuk 4 worden de ervaringen van de jongerenwerkers over het MSN-contact met jongeren uiteengezet. Hoofdstuk 5 geeft de resultaten uit de jongerenenquête weer. In hoofdstuk 6 worden de deelvragen afzonderlijk beantwoord. Ook worden er conclusies getrokken over de inzet van MSN in het jongerenwerk. De belangrijkste aanbevelingen en een stappenplan zijn opgenomen in de brochure met de methodiekbeschrijving.

2 *Achtergrondinformatie*

Dit hoofdstuk verschaft achtergrondinformatie over de context van het onderzoek. In paragraaf 2.1 beschrijven we stichting Netwerk; wie zijn zij, wat doen zij, wat zijn hun doelstellingen en wat is hun bereik? Vervolgens zoomen we in paragraaf 2.2 in op het jongerenwerk van stichting Netwerk. In paragraaf 2.3 schetsen we een beeld van de Hoornse jongeren.

2.1 *Stichting Netwerk*

Stichting Netwerk is een welzijnsorganisatie in Hoorn. Er zijn ongeveer 120 mensen in dienst en daarnaast zijn er 700 (vaste) vrijwilligers actief. De stichting heeft een breed aanbod van activiteiten die vooral gericht zijn op ontmoeting en vergroting van de sociale cohesie. Het aanbod richt zich op alle inwoners van Hoorn met extra aandacht voor groepen die dit in grotere mate nodig hebben. Het aanbod is voor alle leeftijden, zoals deze voorbeelden duidelijk maken:

- Voor de allerkleinsten zijn er de peuterspeelzalen en de Voor- en Vroegschoolse educatie. Met deze voorzieningen wordt getracht achterstanden bij 'risicokinderen' te minimaliseren.
- Voor de oudere kinderen zet de stichting zich bijvoorbeeld in voor de continuering van de Brede School¹.
- Voor de jongeren zet het jongerenwerk van stichting Netwerk zich in voor de groep die dreigen te marginaliseren.
- Voor de volwassenen is er een verscheidenheid aan activiteiten en cursussen zoals oriëntatiecursussen op de computer en klussen voor vrouwen. Daarnaast wordt extra aandacht gegeven aan (allochtone) vrouwen voor meer participatie in de samenleving. Voor de ouderen (55+) worden met regelmaat eettafelprojecten georganiseerd.

Stichting Netwerk beheert in totaal zeven wijkcentra, twaalf peuterspeelzalen en het Cultuurcentrum voor Jongeren 'Manifesto'. Het programma van activiteiten wordt ontwikkeld door beroepskrachten, in samenwerking met vakdocenten, vrijwilligers en in samenspraak met bewoners.

De stichting heeft een signalerings- en adviesfunctie naar de gemeente. Door het brede werkerrein en de vele contacten met burgers en organisaties heeft de stichting goed zicht op de lokale en landelijke maatschappelijke ontwikkelingen. De stichting signaleert en speelt in op de ontwikkelingen binnen de gemeente Hoorn en zo nodig worden er nieuwe initiatieven en activiteiten georganiseerd. De stichting adviseert over het algemeen welzijnsbeleid, maar ook over specifieke onderdelen zoals jeugdbeleid en integratiebeleid.

2.2 *Het jongerenwerk van stichting Netwerk*

Stichting Netwerk besteedt veel aandacht aan de Hoornse jongeren door het organiseren van uiteenlopende activiteiten. Een belangrijk onderdeel hierbij is het jongerenwerk: ze houden zich bezig met jongeren van 12 tot 24 jaar. In Hoorn werkt een multi-etnisch team van zes jongerenwerkers. Allen werken in deeltijd. De werktijden zijn vaak 's middags en 's avonds. De jongerenwerkers in Hoorn

¹ Bij Brede Scholen werken scholen structureel samen met andere instellingen zoals kinderopvang, welzijnswerk, muziekschool en/of sportvereniging. Het doel is in het algemeen de ontwikkelingskansen van kinderen te vergroten.

werken in meer of mindere mate accommodatiegebonden dan wel ambulante, buiten op straat. De jongerenwerkers hebben allemaal hun eigen werkgebied. De zes jongerenwerkers beslaan samen op deze manier alle wijken/dorpen van de hele gemeente Hoorn. Naar de activiteiten komen ook veel jongeren uit de wijdere omgeving.

Het jongerenwerk in Hoorn richt zich vooral op de 'risicjongeren' en bereikt naar verhouding veel jongeren met een wat lagere opleiding, vaak van allochtone herkomst. Enkele jongerenwerkers zijn gespecialiseerd in het werken met specifieke etnische groepen (Antillianen en Marokkanen) en besteden een deel van hun tijd speciaal aan deze groepen.

De activiteiten van het jongerenwerk zijn gericht op:

- Ontmoeting en recreatie (inloopavond, barbecue, disco).
- Vorming en educatie (uitnodigen rappers in het kader van Cultuur en Kunstzinnige Vorming, huiswerkbegeleiding).
- Cultuur en creativiteit (graffiti activiteit, Ramadan etentje, breakdance battle).
- Dienstverlening en voorlichting (individuele begeleiding).
- Belangenbehartiging en activering (jongerenraad, bezoek praktijkschool, activeren hanggroep jongeren, huisbezoeken).
- Afstemming en coördinatie (werkgroep skatefestival, overleg Antillianenbeleid, overleg gemeente).
- Verhuur van de ruimte.

Het werkterrein van het jongerenwerk is breed en veelomvattend. Jongerenwerkers hebben een interveniërende rol bij het voorkomen van uitval van jongeren en zijn betrokken bij het beperken van overlast in de gemeente. Het opbouwen en onderhouden van een vertrouwensband met jongeren is een belangrijk onderdeel van hun werk; een randvoorwaarde die maakt dat ze 'vat' hebben op jongeren en dingen horen die anderen niet horen. Jongerenwerkers werken in de frontlinie; ze kunnen bijvoorbeeld fungeren als intermediair tussen jongeren en andere partijen zoals de politie, Bureau Jeugdzorg, buurtbewoners. Verschillende jongerenwerkers nemen deel aan gemeentelijke netwerken rond jeugd, zoals het 12+ netwerk, en ze overleggen geregeld met partijen zoals de politie of het onderwijs. Ook los daarvan zijn de jongerenwerkers betrokken bij preventieve activiteiten vanwege veiligheid en het beperken van overlast. Als er problemen zijn in een wijk, gaan jongerenwerkers die met hanggroepen contact hebben bijvoorbeeld na of 'hun' jongeren daarmee te maken hebben. Vaak hebben ze een of twee centrale 'informanten' of contactpersonen in een hanggroep die ze voor dit soort kwesties aanspreken. Jongerenwerkers houden in de gaten hoe de hanggroepen veranderen, of hanggroepen zich verplaatsen, et cetera.

De werkzaamheden van de jongerenwerkers bestaan onder andere uit:

- het organiseren van en aanwezig zijn op inloopavonden in wijkcentra;
- het organiseren van stedelijke activiteiten als feesten, vaak met inzet van jongeren als vrijwilligers;
- het begeleiden en mogelijk maken van activiteiten van specifieke groepen, zoals meidengroepen;
- jongeren adviseren en doorverwijzen bij problemen, op weg helpen, soms ook begeleiden bij contacten met instellingen;
- het leggen van nieuwe contacten, zicht houden op/onderhouden van contacten met jongeren op straat, bijvoorbeeld met hanggroepen in bepaalde wijken.

De jongerenwerkers hebben met elkaar in de periode september 2005 tot en met december 2006 in totaal 305 jongerenactiviteiten georganiseerd. Gemiddeld bestaat een activiteit uit ongeveer vijftien bijeenkomsten. Het totaal aantal deelnemers hieraan was 21.516, gemiddeld bezoekt een deelnemer vier bijeenkomsten. Met name de belangenbehartigings- en activeringsactiviteiten (53,8%) en ontmoetings- en recreatieactiviteiten (27,5%) werden veel bezocht. Een derde deel van alle bezoekers is van allochtone herkomst.

In het algemeen willen jongerenwerkers dus voorkomen dat jongeren afglijden naar crimineel gedrag. Via het jongerenwerk worden jongeren geholpen bij het vinden van hun weg naar scholing, arbeid of de hulpverlening. Daarnaast worden ze gestimuleerd om zelf actief te participeren in de wijk

of gemeente, bijvoorbeeld door activiteiten mee te organiseren in de gemeente of in hun eigen wijk. Het jongerenwerk biedt jongeren dus ook een plek of activiteiten om hun vrije tijd door te brengen.

2.3 De Hoornse jongeren

De gemeente Hoorn bestaat uit elf wijken met in totaal 68.699 inwoners. Een vijfde van de totale Hoornse bevolking bestaat uit allochtonen. De Surinamers (3%) vormen de grootste etnische groep, gevolgd door de Turken (2%), Marokkanen (2%) en Antillianen (1%).

De jongeren

Het aantal jongeren in de leeftijd van 12 tot 24 jaar (waarop het jongerenwerk zich richt) is 10.092, dit is 15% van het totale bewonersaantal. Een derde van de jongeren woont in de wijk Kersenboogerd, dit is de grootste wijk van Hoorn.

	Totaal aantal inwoners	Totaal aantal jongeren in de leeftijd van 12 tot 24 jaar	%
De Binnenstad	5.193	492	9,5%
Venenlaankwartier	2.581	393	15,2%
Hoorn-Noord	4.874	688	14,1%
Grote Waal	8.172	1.384	16,9%
Risdam-Zuid	8.273	1.135	13,7%
Risdam-Noord	7.791	1.221	15,7%
Nieuwe Steen	1.397	275	19,7%
Zwaag	3.176	428	13,5%
Blokker	3.985	605	15,2%
Kersenboogerd	21.730	3.268	15%
Bangert en Oosterpolder	1.527	203	13,3%
Totaal	68.699	10.092	14,7%

Bij de jongeren van 10 tot en met 25 jaar is een kwart van alle jongeren van allochtone herkomst². Dit ligt iets hoger dan bij de ouderen. Van de allochtone jongeren is bijna een kwart te rekenen tot de groep 'westerse allochtonen'³ en 'drie kwart tot de niet-westerse allochtonen'⁴.

De gemeente Hoorn heeft in 2006 en in 2007 een jeugdmonitor uitgebracht met daarin gegevens over de Hoornse Jeugd.

De eerste monitor richtte zich op de jongeren van 16 tot en met 23 jaar ('oudere jongeren'), hieraan deden 4800 jongeren mee. De tweede jeugdmonitor richt zich op een jongere groep namelijk die van 10 tot en met 15 jaar oud. Aan deze laatste monitor namen 1.847 jongeren deel. De gegevens uit beide monitoren samen geven een beeld van de groep jongeren waarop het jongerenwerk zich richt. Uit de monitoren blijkt dat bijna twee derde (63%) van de middelbare scholieren (jonge jongeren; 10 t/m 15 jaar) een vmbo-opleiding of lager volgt. De rest (37%) zit op het vwo of de havo.

Van de 'oudere jongeren' (16 t/m 23 jaar) volgt twee derde een dagopleiding, waarvan de meerderheid een mbo of hbo-opleiding volgt. Van de jongeren die geen dagopleiding volgen heeft

² Dit zijn gegevens uit CBS die leeftijdsgroepen van vijf jaar hanteert. Het aantal allochtone jongeren tussen de 12 tot 24 jaar wijkt daar niet veel vanaf. De gemeente Hoorn heeft ongeveer 3300 allochtone jongeren.

³ Tot de westerse allochtonen worden gerekend degenen met als herkomstgroepering een van de landen in de werelddelen Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië of Indonesië of Japan. Op grond van hun sociaal-economische en sociaal-culturele positie worden allochtonen uit Indonesië en Japan tot de westerse allochtonen gerekend. Het gaat vooral om mensen die in het voormalig Nederlands-Indië zijn geboren en werknemers van Japanse bedrijven met hun gezin.

⁴ Tot de niet-westerse allochtonen worden gerekend degenen met als herkomstgroepering een van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije.

ongeveer de helft (49%) een goede startkwalificatie; ze hebben een mbo of hogere opleiding afgerond. 36% heeft een vmbo of een lagere opleiding gevolgd. Van 15% is het opleidingsniveau onduidelijk.

Waar hangen ze uit?

Bij ruim twee derde van de jongeren die van school of werk thuiskomen is er meestal iemand thuis. Bij 8% (ongeveer 150) van de jonge jongeren is niemand thuis als zij van school komen, bij de oudere groep ligt dit op 11% (ongeveer 528).

Daarnaast gaat (na schooltijd) 3% van de jongeren in de leeftijd van 10 tot en met 15 jaar de straat op. Voor de oudere groep is dit 2%.

Zowel de jonge- als oude jongeren brengen hun vrije tijd meestal 'thuis' of 'bij vrienden thuis' door. De jonge jongeren zijn daarna veel op straat. Het is opmerkelijk dat de jonge jongeren hun vrije tijd meer op straat doorbrengen dan in een sporthal/zwembad, club/vereniging of jongerencentrum. Voor de oudere jongeren geldt dat zij na 'thuis' of 'bij vrienden thuis' eerder naar een café, sporthal of zwembad gaan in plaats van op straat te gaan 'hangen'.

Delinquent gedrag

Meer dan een derde (37%) van de jonge jongeren heeft in een jaar, één of meerdere delicten gepleegd. Voor de oudere jongeren ligt dit nog iets hoger, hier gaat het om bijna de helft (47%). Dit betekent dat ongeveer 40% van al deze jongeren wel eens één of meer delicten heeft gepleegd. Maar waar gaat het dan om?

Bij de jongere jongeren is de meest genoemde overtreding het betrokken zijn bij een gevecht (22%) en met opzet vernielen van bomen en struiken (21%). Voor de oudere jongeren gaat het hoofdzakelijk om zwartrijden (38%) of het betrokken zijn bij een gevecht (21%). Het schuldig maken aan heling (12%) komt relatief vaak voor.

Als we gaan kijken naar de jongeren die zich schuldig maken aan (kleine) diefstal zien we dat 8% (ongeveer 150) van de jonge jongeren iets hebben gestolen voor minder dan 5 euro. Dit ligt iets hoger bij de oudere jongeren, namelijk op 11%. Achtereenvolgens 3% en 4% van de jongere en de oudere jongeren hebben iets gestolen voor meer dan 5 euro. In totaal heeft ruim een kwart van de jongeren zich schuldig gemaakt aan diefstal in het afgelopen jaar.

Hoornse jongeren en internet

In de jeugdmonitor wordt ook nog gevraagd naar het gebruik van de computer en Internet. Hieruit blijkt dat bijna alle Hoornse jongeren van 10 tot 23 jaar gebruik maken van internet. Ongeveer 75% van de jongeren gebruikt internet dagelijks, 15% gebruikt internet een aantal keer per week en slechts 10% gebruikt dit minder dan een keer per week. Dit maakt duidelijk dat ook de Hoornse jongeren, net als alle Nederlandse jongeren, veel achter de pc te vinden zijn.

2.4 Conclusies

Deze cijfers geven een aardig eerste beeld van hoe de jeugd in Hoorn eruit ziet. Deze zijn relevant voor de jongerenwerkers van de stichting Netwerk. In de gemeente Hoorn zijn er ruim 10.000 jongeren tussen de 10 en 23 jaar. Dit is de leeftijdsgroep waarop het jongerenwerk zich vooral richt. Binnen deze groep is er een substantiële groep van jongeren die risico lopen om af te glijden naar crimineel gedrag. Bijna de helft van de jongeren heeft wel eens een overtreding begaan en een kwart heeft zich zelfs schuldig gemaakt aan diefstal. Het lijkt erop dat er in Hoorn een aardige groep (risico)jongeren aanwezig is. Er is dus wel wat werk te doen voor de jongerenwerkers.

Deelvraag 2: Hoe ziet de doelgroep van het jongerenwerk in Hoorn eruit en welke doelen streeft het jongerenwerk na?

De informatie uit paragraaf 2.2 en 2.3 geeft antwoord op deelvraag 2 *'Hoe ziet de doelgroep van het jongerenwerk in Hoorn eruit en welke doelen streeft het jongerenwerk na?'* Cijfers laten zien dat Hoorn een aardige populatie 'risicjongeren' kent. Er is een groep jongeren die na schooltijd zonder toezicht van de ouders/verzorgers de dag doorbrengt; deze jongeren zijn na school -of werktijd alleen thuis of gaan op straat. Bovendien is het aantal jongeren met delicten vrij groot. Voor jongerenwerkers ligt hier een taak om deze groep 'risicjongeren' in het oog te houden ter voorkoming van het afglijden naar crimineel gedrag.

3 *MSN en jongeren en jongerenwerk (algemeen)*

3.1 *Nederlandse jongeren en ICT*

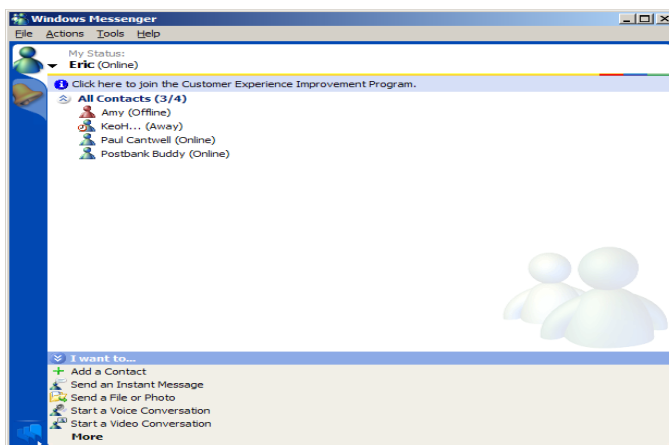
Jongeren groeien op met computers, internet en mobiele telefoons; het gebruik van ICT (informatie en communicatie technologie) is vanzelfsprekend en geïntegreerd in het dagelijks leven van jongeren. Bijna alle gezinnen hebben eind 2005 minimaal één computer. Meer dan drie kwart van de gezinnen heeft inmiddels twee of meer computers in huis staan. Vrijwel alle (98%) gezinnen met tieners hebben een computer met internetverbinding (De Haan & Van 't Hof, 2006). De tijd die jongeren op internet doorbrengen, neemt de laatste jaren sterk toe. Van de jongeren in de leeftijd van negen tot vijftien jaar is 87% dagelijks online⁵, bijna de helft hiervan zelfs voor meer dan drie uur. De functie die internet voor jongeren heeft is door de jaren heen drastisch veranderd. Waar internet vroeger vooral werd gebruikt om te surfen en informatie te zoeken (Valkenburg & Peter, 2007), is communicatie nu de belangrijkste activiteit. Behalve de omvang is ook de aard van online communicatie veranderd; deze is verschoven van communicatie tussen vreemden naar communicatie binnen het bestaande sociale netwerk (Peter, Valkenburg & Schouten, 2006). De top zes van internetactiviteiten ziet er als volgt uit: 81% msn'en, 63% games spelen, 55% muziek downloaden, 53% surfen, 48% plaatjes zoeken en 47% e-mailen (Guus Wijngaards e.a., 2006).

MSN is voor jongeren belangrijker dan de mobiele telefoon en sms (De Haan & Van 't Hof, 2006). E-mail wordt onderling door jongeren nauwelijks meer gebruikt; zij vinden e-mail iets voor oude mensen (Lenhart, Madden, & Hitlin, 2005). Duidelijk is dat MSN onder jongeren op dit moment de belangrijkste internetactiviteit is.

3.2 *Wat is MSN?*

Maar wat is MSN precies, hoe wordt het gebruik hiervan in het sociaal verkeer ervaren en waarom gebruiken jongeren deze manier graag; wat trekt in essentie zo aan in dit programma?

MSN is één van de programma's die gebruikt worden voor een vorm van Instant Messaging (andere voorbeelden zijn ICQ, YAHOO, AIM). Omdat Microsoft's MSN messenger door vrijwel iedereen wordt gebruikt, denken we in Nederland bij Instant Messaging aan msn'en.



⁵ Cijfers uit een online onderzoek door Kaboem, het marketingplatform voor Tweens, uitgevoerd in 2005.

MSN is een synchrone een-op-een communicatievorm (Nardi, Whittaker & Bradner, 2000). Het verschil met een face-to-face conversatie is dat de contactpersonen bij MSN elkaar niet kunnen horen of zien. De communicatie vindt plaats via internet door het typen van berichten naar elkaar en is daarmee vergelijkbaar met chatten.

Het verschil tussen beide is, dat bij MSN ieder persoon een eigen account heeft met daarin eigen contactpersonen, terwijl bij chatten met iedereen gesproken kan worden die op dat moment op dezelfde chatsite is. Doordat met MSN enkel wordt gesproken met de eigen contactpersonen, voelt het meer vertrouwd dan het gebruik van de chat. Daarnaast kunnen beide personen zien wanneer de ander in de gelegenheid is om een gesprek te starten. Op het scherm kun je zien of contactpersonen offline of online zijn. Doordat het gesprek op de computer plaatsvindt, kunnen gesprekspartners tegelijkertijd op internet surfen of computerspelletjes spelen (Baron, 2005). Bij MSN kun je in tegenstelling tot e-mailen in real-time communiceren. Bovendien weet je aan de hand van de buddy list of contactenlijst die je zelf samen hebt gesteld wie er op dat moment online is. Je kunt zelf bepalen met wie je wel wilt chatten en wie je er niet bij wilt hebben. Er komt dan een verbodstekentje bij de naam te staan. Ook komt de tekst 'geblokkeerd' achter de naam te staan. De geblokkeerde kan niet zien dat de ander online is en kan daardoor ook geen berichten versturen.

De meeste jongeren verwerken in hun naam wat ze op dat moment bezighoudt of wat zij aan het doen zijn, al dan niet geïllustreerd met emoticons (De Haan & Duimel, 2007). Ook worden er veel afkortingen gebruikt (ff=even, brb= be right back, hvj=hou van je, wjnmk=wil je nooit meer kwijt, zie ook www.sms-taal.nl). Ook 'breezertaal', het willekeurige gebruik van hoofdletters, wordt veel gebruikt bij MSN. Bijvoorbeeld 'hOii!', hOessie dahn'. Iemand kan een chatgesprek beginnen met een online contactpersoon door te dubbelklikken op de naam. Hierdoor opent een gespreksvenster. Door meerdere namen aan te klikken, kunnen simultaan verschillende gesprekken gevoerd worden. Daarnaast is het mogelijk om groepsgesprekken te voeren. Meerdere mensen kunnen dan op uitnodiging in hetzelfde gespreksvenster typen. In het gespreksvenster is het mogelijk om elkaars foto te zien. Andere mogelijkheden zijn kijken via de webcam en/of via audio met elkaar praten. Het typen naar elkaar blijft echter de meest gebruikte functie van het programma MSN messenger.

Waarom msn'en jongeren?

Voordelen van MSN

Het gebruik van MSN is populair onder jongeren omdat er geen tekstlimiet is, er zijn geen kosten aan verbonden, het is snel in gebruik, de communicatie is sociaal gezien relatief veilig en jongeren vinden het leuk om te doen. Sommige jongeren vinden het medium MSN fijner dan andere communicatiemiddelen, omdat:

- Ze het probleem niet hoeven te vertellen, maar kunnen typen.
- Ze onzichtbaar zijn; dat helpt als je bijvoorbeeld verlegen bent of bang bent om te gaan huilen.
- Ze vanuit hun eigen kamer kunnen msn'en; de jongere hoeft de deur niet uit om iemand te spreken.
- Er voor jongeren via MSN minder schaamte bestaat: niemand kan meeluisteren.
- Er meer tijd is om te bepalen wat je precies gaat zeggen.

Naast deze meer praktische voordelen is er ook een meer sociologische verklaring waarom juist jongeren het gebruik van MSN aantrekkelijk vinden. Wat hen in essentie zo aantrekt in dit programma, zou te maken kunnen hebben met de leeftijd. De puberteit is een periode van sociale verandering en tieners gaan meer dan voorheen met leeftijdgenoten om en minder met familie (Finkenauer et al., 2002). In de tienerperiode hebben jongeren sterke behoefte aan vele vriendschappen en de wens om tot een groep te behoren. Communiceren via MSN is uitermate geschikt voor de vervulling van beide behoeftes (Boneva et al., 2006).

Cummings et al. (2002) geven aan dat het volgens de jongeren niet de kwaliteit, maar de kwantiteit is die de sociale relatie in stand houdt. Ook uit het onderzoek van bureau SARV komt naar voren dat voor jongeren vriendschap inhoudt dat je constant met elkaar in contact staat. Het feit dat MSN gratis is, is hierbij voor jongeren doorslaggevend dan de mediarijkheden van het communicatiemiddel.

Een-op-een contacten verschaffen de jongeren informatie waarmee ze zichzelf met anderen kunnen vergelijken. Jongeren willen zich spiegelen aan elkaar, brengen veel tijd met vrienden door, spreken over problemen en ontvangen emotionele steun van elkaar. De behoefte om te praten en delen kan via MSN door een-op-een gesprekken met goede vrienden.

Het gevoel tot een groep te behoren is ook belangrijk; doordat er vele vrienden gelijktijdig online zijn wordt een gevoel van verbondenheid ervaren. Jongeren zijn als het ware op een digitale hangplek met een groep waar ze zelf onderdeel van zijn. Ondanks dat jongeren thuis zijn hebben ze het gevoel niet alleen te zijn omdat de vriendengroep virtueel aanwezig is. De populariteit van MSN kan dus deels verklaard worden door het verlangen naar veel sociale interactie in de tienertijd. Deze behoefte aan intensieve communicatie neemt af met de leeftijd omdat de identiteit stabiel wordt en jongeren minder de behoefte hebben om zich te spiegelen aan leeftijdsgenoten.

Jongere tieners hebben dan ook meer contactpersonen in hun lijst dan oudere tieners (Boneva et al., 2006). De meeste jongeren hebben zeer veel contactpersonen in hun MSN-contactenlijst. Honderd tot tweehonderd contactpersonen is geen uitzondering. Jongeren hebben echter maar met een aantal contactpersonen contact (Duimel & De Haan, 2007). De mensen waarmee jongeren via MSN contact hebben, zijn doorgaans mensen uit hun bestaande netwerk. Deze overlapping zorgt volgens Kraut (2005) voor een versterking van de bestaande contacten. Boase et al. (2006) noemen dit mediaveelvuldigheid: het complementair werken van communicatievormen.

In een recente publicatie spreken Valkenburg en Peter van een toenemende verweving van de digitale en de echte wereld: *Mixed mode relations*. Vrienden die online worden gemaakt, worden in de echte wereld ontmoet en andersom. Het bij een groep horen, die meestal uit leeftijdsgenoten bestaat, is daarbij doel op zich.

MSN versus het gebruik van andere communicatiemiddelen

Er is nog niet heel veel onderzoek gedaan naar de voorkeur van jongeren voor een bepaald medium en het lijkt erop dat de resultaten uit de onderzoeken elkaar enigszins tegenspreken. Boneva et al. (2006) hebben onder vijftien jongeren een onderzoek uitgevoerd, waarbij de jongeren werden gevolgd tijdens het voeren van MSN- gesprekken, het voeren van telefoongesprekken en face-to-face contact. Er werd gekeken naar de inhoud en de kwaliteit van de gesprekken. Duidelijk werd dat de respondenten de gesprekken die via MSN werden gevoerd als minder 'close' ervaren dan het face-to-face contact en het bellen met vrienden. Ook wanneer gecontroleerd werd op leeftijd, inkomen, geslacht van de respondent, geslacht van de communicatiepartner en de geografische afstand tussen de gesprekspartners, vonden zij MSN minder psychologisch 'close' dan het face-to-face contact en het telefoongesprek. Bijzonder was wel, dat ondanks dat ze zich minder 'close' met de ander voelden, de jongeren via MSN net zoveel sociale steun ervaren als via de telefoon en in het face-to-face contact.

Uit een later onderzoek onder 1500 tieners en 1100 ouders van Duimel en De Haan (2007) is gebleken dat jongeren internet het vaakst gebruiken voor kletspraat. In mindere mate wordt het communicatiemiddel gebruikt om plannen te maken en voor schoolwerk. Wanneer het echter een serieus of belangrijk gesprek betreft, speelt sociale rijkheid wel een rol. Dezelfde jongeren geven aan, dat doordat MSN zonder intonatie is, de kans groot is dat de boodschap verkeerd wordt begrepen. Bij serieuze gesprekken verkiezen ze dan ook de telefoon boven het gebruik van MSN. De verminderde visuele en auditieve informatie via MSN kunnen er ook juist voor zorgen dat mensen zich minder geremd voelen om bepaalde intieme aspecten bloot te geven.

3.3 De ervaring in het gebruik van MSN in het jongerenwerk

Er is nog maar weinig bekend over de betekenis (en effecten) van nieuwe communicatiemiddelen voor de signalering en doorverwijzing van (risico)jongeren. Informatie over het gebruik van MSN door jongerenwerkers in de contacten met jongeren en de effecten ervan, is niet te vinden. Wel zijn er tal van instellingen die online hulp bieden aan jeugdigen.

Hieronder een voorbeeld:

Kindertelefoon.nl

Fukkink en Hermanns (2007) hebben in opdracht van de kindertelefoon een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van chat en de telefoon bij het bieden van ondersteuning aan kinderen. In 2003 is de Kindertelefoon een experiment gestart met chatgesprekken. Dit bleek enorm succesvol en veel meer kinderen wilden chatten dan de Kindertelefoon aankon. Door te chatten met de Kindertelefoon voelen jongeren zich beter en ervaren zij hun problemen minder zwaar (Fukkink, 2007). Kinderen en jongeren voelen zich beter na een gesprek met de Kindertelefoon maar de chat onderscheidt zich - boven verwachting - in positieve zin van de ondersteuning via de telefoon. De effecten zijn het grootst bij het welbevinden (hoe voel je je). De afname van de ernst van het probleem van het kind is via de chat groter in vergelijking tot contact via de telefoon. Er worden verschillende groepen kinderen en jongeren bereikt met online- en telefonische hulp. De groep die chat is gemiddeld 13,8 jaar en bij de telefoon is dat gemiddeld 12 jaar. Via de chat worden vaker zwaardere (emotionele) problemen besproken. In interviews met kinderen die via de telefoon dan wel via chatten contact hadden opgenomen met de kindertelefoon, is gevraagd naar de motivatie voor het door hen gebruikte medium. Voor het gebruik van chat geven kinderen als redenen: ze hoeven het probleem dan niet te vertellen, een stem kan alles overheersen, de onzichtbaarheid helpt, ze zijn bang om te gaan huilen, het kan vanuit de eigen kamer, er bestaat via chat minder schaamte, niemand kan meeluisteren, er is meer tijd om te bepalen wat je precies gaat zeggen, het is goedkoop en het is makkelijker als je verlegen bent. Voor het gebruik van de telefoon geven kinderen als motivaties: liever te praten dan te schrijven, er is bijna nooit iemand op de chat aanwezig, telefoneren geeft meer het gevoel dat het persoonlijk is, gevoelens zijn in letters niet te zien, omdat ze er niet van op de hoogte zijn dat chatten ook mogelijk is, typen gaat niet snel en kan makkelijker gehackt worden.

In een recent onderzoek van het NJI (Nederlandse Jeugd Instituut) (Nikken, 2007) naar het online hulpaanbod voor jeugdigen in Nederland is een overzicht opgenomen van 50 instellingen die online hulp bieden (bijlage 4, tabel 1). De in dit onderzoek geselecteerde websites die online hulp aan kinderen of jongeren bieden, richten zich op de volgende vijf specifieke soorten problemen of risico's: seksualiteit, middelengebruik, depressiviteit, gezondheid en pesten⁶.

Bij 10 van de 50 websites is het mogelijk om een-op-een contact te hebben met een hulpverlener via een chatbox en bij 5 van de 50 websites is er de mogelijkheid om te chatten in groepsverband (bijlage 4, tabel 2). Er zijn maar een paar sites die een redelijk uitgebreid aanbod van chatmogelijkheden bieden, zoals www.kindertelefoon.nl, www.kopstoring.nl, www.zwaarweer.nl, www.outway.nl, www.drankjewel.nl/jongeren.asp en www.jellinek.nl/jongeren.

De tijdstippen waarop jongeren gebruik kunnen maken van de een-op-een chat en de groepschat zijn beperkt. Meestal in de middag of avond, en vaak kan dat ook alleen op een beperkte aantal dagen van de week. Bij zowel de een-op-een chat als de groepschat is er geen mogelijkheid om gebruik te maken van webcam. Het chatten concentreert zich op het tekstueel communiceren.

Gegevens over het aantal bezoeken op de websites, over hoe hulp gewaardeerd wordt en in welke mate de geboden hulp werkelijk bijdraagt aan het verminderen van problemen zijn er nauwelijks. Slechts drie van de 50 sites (chris.nl, kopstoring.nl en brijder.nl) vermelden hoe vaak de site wordt geraadpleegd, wat de bezoekers van de sites vinden of wat de kans op succes van de hulp is. Dat succes is uitgedrukt in het percentage jongeren dat in het verleden na het doorlopen van een alcoholcursus geen problemen meer had met drinken. Dit soort achtergrondinformatie ontbreekt bij alle andere sites.

⁶ Ondertussen zijn er alweer allerlei nieuwe sites met hulp en steun voor jongeren bijgekomen. Die zijn bijvoorbeeld gericht op jongeren die slachtoffer zijn van seksueel geweld (www.interapy.nl), of ander geweld (www.ikzitindeshit.nl) of voor het kunnen omgaan met allerhande andere problemen (www.question-zone.nl).

pratenonline.nl

Veel depressieve jongeren melden zich niet bij de reguliere geestelijke gezondheidszorg. PratenOnline biedt webtherapie voor deze onbereikbare groep. Op www.PratenOnline.nl kunnen jongeren met elkaar in contact komen, veel informatie over (de omgang met) depressiviteit vinden en met een professional gatten. Zo'n vijftigduizend jongeren in Nederland hebben depressieve klachten maar slechts een klein deel krijgt professionele hulp. PratenOnline is inmiddels ruim een jaar in gebruik en er wordt veel meer gebruik van gemaakt dan verwacht. 'Alle drempels die de reguliere geestelijke gezondheidszorg heeft voor jongeren worden hier omzeild', aldus Oijevaar, de bedenker van de webtherapie. Bovendien 'Jongeren schamen zich vaak ontzettend om naar een professional toe te stappen en bovendien moeten ze eerst naar de huisarts voor een verwijzing. Na de intake is het normaal dat ze zo'n honderd dagen moeten wachten op behandeling. PratenOnline kent die belemmeringen niet. Jongeren kunnen namelijk vanuit hun eigen kamer ongezien en kosteloos met een professionele therapeut 'praten' (Alette van Doggenaar, 2006). Om de mate van depressiviteit te meten kunnen jongeren op de site een testje doen. Jongeren die hoog scoren komen automatisch bij een scherm waar ze een chat afspraak kunnen maken met een therapeut. Met een wachtwoord komen ze binnen het beveiligde systeem en kunnen enkele geschikte tijdstippen doorgeven. Er wordt dan gekeken welke therapeuten beschikbaar zijn en er wordt een match gemaakt. Er wordt dan voor gezorgd dat de chatroom beschikbaar is op een afgesproken tijdstip.

Het verschil tussen de hulp via de website is dat deze oplossingsgericht is, terwijl andere therapieën eerst het probleem willen analyseren. Er vinden maximaal vijf chatsessies plaats. Indien nodig worden jongeren doorverwezen. Hoe effectief de chatsessies zijn moet onderzocht worden. De teksten die de jongere en de therapeut hebben ingetikt blijven bewaard. Zowel jongeren als therapeuten zijn tevreden over de chatsessies. Jongeren vinden de sessies nuttig en waarderen deze met een 8.

3.4 Conclusie

Het voorgaande hoofdstuk laat duidelijk zien dat het gebruik van MSN onder jongeren in Nederland zeer groot is. Maar wat MSN kan betekenen en hoe het ingezet zou kunnen worden, binnen de jeugdhulpverlening is nog vrij onbekend. Dit hoofdstuk gaat over deelvraag 1, hieronder wordt hier expliciet op ingegaan.

Deelvraag 1 Hoe worden nieuwe communicatiemiddelen in het contact met jongeren benut en wat levert dit op?

Het programma MSN is een communicatiemiddel dat nog niet veel wordt gebruikt in de online hulpverlening. Het veld van online hulpverlening in Nederland is nog sterk in ontwikkeling. Zoals hierboven aangegeven zijn er al wel een redelijk aantal sites waarop je informatie kunt krijgen, maar de daadwerkelijke communicatie via internet moet nog verder uitontwikkeld worden. Op basis van gegevens op de desbetreffende websites is niet te achterhalen hoe effectief de online hulpverlening aan kinderen of jongeren feitelijk is.

Wat betreft de meer outreachende (vinger aan de pols houden) hulpverlening zoals het jongerenwerk is nog helemaal niets bekend over de effectiviteit van de hulpverlening. Wat MSN hier kan betekenen en hoe het ingezet zou kunnen worden, is nog een onbeschreven terrein. Omdat het gebruik van MSN vooral onder jongeren zeer groot is, is het dan ook interessant om na te gaan wat de mogelijkheden van het programma zijn voor deze groep binnen de hulpverlening.

4 Ervaringen van jongerenwerkers van stichting Netwerk met MSN in het contact met jongeren

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten uit de individuele gesprekken en het focusgroepgesprek dat we hebben gehad met de jongerenwerkers van Netwerk. Daarnaast gaan we in op een aantal voorbeelden van chatgesprekken van de jongerenwerkers met de jongeren.

4.2 Het gebruik van MSN door de jongerenwerkers

Vier van de zes jongerenwerkers gebruiken MSN meer of minder geregeld. Intensief contact over MSN is er gemiddeld met hooguit 20 à 30 jongeren. Van veel andere jongeren is vaak wel het mailadres bekend; zij zijn eventueel te benaderen via MSN. Maar afhankelijk van de jongerenwerker gebeurt dit meer of minder intensief. Het gebruiken van MSN in het jongerenwerk in Hoorn is spontaan begonnen. Enkele medewerkers die MSN privé veel gebruiken zijn ermee gestart. MSN-contact vindt vaak rond etenstijd en in de avond plaats. Deels vanuit huis, buiten werktijd om, deels tijdens werktijd (ook `s avonds). Tegenwoordig ook iets meer overdag, nu jongeren tijdens tussenuren op school ook msn'en. Maar wat heel duidelijk is, is dat de inzet van MSN nog geen structureel onderdeel van het werk van de jongerenwerkers is.

Om de MSN-gegevens van de jongeren te pakken te krijgen zijn de volgende methoden gebruikt:

- e-mailadressen verzamelen bij inloopavonden of activiteiten via intekenlijsten;
- zelf e-mailadres geven aan jongeren bij inloopavonden of activiteiten;
- gebruik maken van netwerken: bijv. een hanggroep op straat aanspreken, van één of enkele 'kernjongeren' contactpersoon maken, hun e-mailadres krijgen en via hen andere jongeren benaderen voor activiteiten.

4.3 Wat voegt MSN toe?

Via MSN bespreken jongeren vaak gemakkelijker hun problemen met jongerenwerkers. Het contact is anoniemer en laagdrempeliger, niet in de laatste plaats omdat het gaat om een-op-een contact. Thuis achter de computer hebben jongeren meer privacy dan in het jongerencentrum of op straat. Jongeren vertellen daardoor gemakkelijker over moeilijke onderwerpen dan op andere momenten waarop ze jongerenwerkers spreken; dan zijn ze namelijk bijna altijd in gezelschap van leeftijdgenoten en dit remt hen om over persoonlijke problemen te praten. Er komen niet zozeer ander type problemen of hulpvragen boven tafel, het gebeurt wel sneller, gemakkelijker. Jongeren zijn opener via MSN. MSN vormt niet alleen een toevoeging op het reguliere werk omdat het om een-op-een contacten gaat, maar ook omdat veel jongeren het gemakkelijker vinden open te zijn als er geen face-to-face contact is.

Overigens hebben lang niet alle contacten via MSN betrekking op hulpvragen. MSN wordt ook veel gebruikt om even kort contact te hebben, de banden aan te halen, nieuwtjes uit te wisselen (te 'roddelen'), of dingen af te spreken.

MSN wordt door jongerenwerkers onder andere gebruikt om tussentijds - tussen de inloopavonden of activiteiten in - contacten met jongeren aan te houden. Of om het contact weer op te pakken als een jongere lang uit beeld is. Hyves wordt door een van de jongerenwerkers (Jerrold) ook gebruikt om zicht te krijgen op waar jongeren mee bezig zijn. Jongeren geven vaak veel van hun privéleven prijs op Hyves. Doordat ze foto's en filmpjes plaatsen van wat ze meemaken, ziet de jongerenwerker bijvoorbeeld met wie ze optrekken en wat ze doen.

MSN kan een methode zijn om meer jongeren dan voorheen te bereiken voor activiteiten. Jongeren kunnen er kort van tevoren en snel mee op de hoogte worden gesteld van activiteiten. De communicatielijnen zijn kort. Vooral Hyves is echter geschikt om nieuwe doelgroepen te bereiken voor activiteiten. Op Hyves kan bijvoorbeeld voor een activiteit een pagina worden aangemaakt. Jongeren kunnen van zo'n pagina lid worden en de volgende keer krijgen ze dan weer bericht als er iets wordt georganiseerd.

MSN-contacten zijn er op dit moment vrijwel uitsluitend met jongeren die jongerenwerkers al kennen en met wie er al een zekere vertrouwensband bestaat (hoewel de vertrouwensband in een enkel geval ook kan worden opgebouwd door MSN-contact). MSN maakt het jongeren gemakkelijker om jongerenwerkers persoonlijk te benaderen, omdat het niets kost. Jongeren hebben vaak te weinig beltegoed om jongerenwerkers individueel via de telefoon te benaderen.

De jongerenwerkers op hun beurt hebben het idee dat ze jongeren sneller kunnen helpen door het gebruik van MSN. Ze blijven beter op de hoogte van het reilen en zeilen van jongeren met wie ze contact hebben. Een enkeling meldt ook dat ze jongeren daadwerkelijk beter/meer kan helpen. Een voorbeeld: ze ziet dat een meisje tot 2 uur 's nachts online is en spreekt haar daarover aan door te vragen of alles goed gaat. Het lijkt erop dat de jongerenwerkers die MSN meer gebruiken, hier ook meer de voordelen van inzien.

Het gebruik van MSN leidt (op dit moment) al met al niet zozeer tot een beter bereik van voorheen moeilijk bereikbare groepen. Eerder tot een intensivering en gemakkelijker toegang tot jongeren die toch al voor het jongerenwerk bereikbaar zijn. En dan met name jongeren die minder op straat hangen maar veel tijd doorbrengen achter de computer. Het komt wel voor dat MSN helpt om contact te houden met jongeren die bijvoorbeeld uit een hanggroep verdwijnen en die anders uit zicht zouden raken. Via MSN zijn ze nog benaderbaar en kun je horen wat ze nu doen, hoe het met ze gaat. Dit geldt ook voor jongeren die bijvoorbeeld op het rechte pad raken terwijl ze voorheen op straat hingen. 'Via MSN kan je ze blijven stimuleren. Anders waren ze uit beeld geweest.'

4.4 *Randvoorwaarden en aandachtspunten bij het gebruik van MSN*

MSN-contact vindt vooral plaats met jongeren met wie al een zekere vertrouwensband bestaat. Als jongeren je eenmaal vertrouwen, geven ze gemakkelijk hun mailadres, is de ervaring van jongerenwerkers. Makkelijker dan hun mobiele nummer.

Wat betreft de technische aspecten: nodig is een goede computer, toegang tot internet. Voor de vaardigheden geldt: je moet weten hoe het MSN-programma werkt en kennis hebben van MSN-taal

MSN werkt, maar niet voor iedereen

MSN kan een goede manier zijn om het contact dat jongerenwerkers hebben met jongeren op de inloopavonden, bij activiteiten en op straat, aan te vullen. Het werkt echter niet voor iedereen. Sommige jongeren 'hangen' vooral op straat, ze zijn weinig binnen en zijn niet echt 'MSN'ers' (voorbeelden die zijn genoemd zijn vooral van autochtone hanggroepen, 'gabbers').

Sommige subgroepen hebben bovendien geen toegang tot internet thuis, of delen de computer met het hele gezin. Onder andere in Marokkaanse gezinnen is het niet vanzelfsprekend dat jongeren ongestoord kunnen msn'en, omdat de computer - als die er is - met velen wordt gedeeld en het gezin vaak geen internet heeft. Ook veel Antilliaanse jongeren hebben geen eigen computer. Jongeren msn'en echter ook wel bij anderen thuis, bijvoorbeeld als ze een vriendinnetje hebben dat wel een computer heeft. Of op school (via e-buddy/webmessenger).

Nieuwe vragen?

De jongerenwerkers vinden dat MSN op zich geen nieuwe vraag- of knelpunten oplevert voor hen als professional. Jongeren vertellen wel gemakkelijker over intieme problemen, maar het is niet zo dat er een ander type problemen boven tafel komt dat echt een andere aanpak vraagt. Ook in het reguliere werk kan het gebeuren dat jongerenwerkers hun afwegingen moeten maken over vertrouwelijke informatie die ze krijgen, en die relevant kan zijn voor derde partijen zoals de politie.

Aandachtspunten / tips

Als jongerenwerker moet je goed je eigen grenzen bepalen: in hoeverre wil je in privé-tijd met jongeren msn'en? Hoe vertrouwelijk ben je met jongeren, hoeveel ruimte geef je ze? Sommige jongeren vragen heel veel aandacht. Hoe verdeel je je aandacht?

Tip: scheid werk en privé en gebruik een ander MSN-adres voor het contact met jongeren dan je privé-adres.

Over een aantal onderwerpen zijn de jongerenwerkers het niet met elkaar eens. Dit heeft vooral te maken met de vraag in hoeverre, en op welke manier, het MSN-gebruik moet worden geformaliseerd binnen het werk. Sommige jongerenwerkers zeggen dat ze er minder gebruik van maken als ze er weer van alles voor moeten gaan vastleggen. Anderen zeggen dat het misschien niet slecht zou zijn vast te leggen hoeveel contact er via MSN is met jongeren, welke toegevoegde waarde het heeft voor specifieke dossiers, et cetera. Moeilijk punt van het registreren van contacten zou zijn: registratie moet voor de gemeente naar etnische herkomst en sekse. Normaal al een crime, omdat je hier een globale inschatting van moet maken. Een ander bezwaar is dat het extra veel werk oplevert, en met individuele contacten via MSN helemaal bewerkelijk en onhandig is. Als er wat wordt vastgelegd, moet het vermoedelijk op een andere manier dan bij de gebruikelijke registraties van activiteiten, inlopen, straatcontacten. Meer globaal. Of er standaard in de functieomschrijving moet worden vastgelegd 'contacten onderhouden met jongeren via MSN' is dan ook de vraag.

4.5 De MSN-gesprekken: een analyse

In het onderzoek zijn ook een twintigtal MSN-gesprekken bekeken. Hier hebben we gekeken naar hoe deze verlopen: wie neemt er contact op, worden er problemen besproken. Met dit soort vragen is naar deze gesprekken gekeken. Deze gesprekken zijn niet representatief voor het standaard MSN-gesprek. We hebben namelijk niet van alle jongerenwerkers gesprekken gekregen en de gesprekken die zijn aangeleverd, zijn door hen zelf uitgekozen. Deze gesprekken zijn daarom in onze analyses alleen als voorbeelden meegenomen, ze zijn niet representatief voor een MSN-gesprek tussen een jongere en een jongerenwerker.

Uit de interviews kwam al naar voren dat de jongerenwerkers die meer accommodatiegericht werken, MSN voornamelijk inzetten om (groepen) jongeren te informeren over een activiteit, en veel minder om individueel contact te hebben, krijgen of houden. Ze werken minder individueel met de jongeren en zetten MSN vooral in als medium om de jongeren te informeren.

In de taal en de omgang tijdens de meeste gesprekken bestaat een gelijke verhouding tussen de jongerenwerker en de jongere. Inhoudelijk kunnen we een onderscheid maken tussen de gesprekken waar wel, en gesprekken waar geen problemen besproken worden. In de gesprekken waar problemen van de jongere aan de orde komen, is het de jongerenwerker die tips geeft en vragen stelt aan de jongere. Hier is duidelijk te zien dat er geen sprake is van een gelijke verhouding. De jongerenwerker is hierbij duidelijk de persoon die de wijsheid in pacht heeft.

In de gesprekken waar geen problemen worden doorgenomen, lijkt de verhouding meer gelijk. Toch vertellen de jongerenwerkers ook hier weinig over zichzelf. Ondanks dat de verhouding in deze gesprekken meer gelijk lijkt, is dit niet het geval.

De jongerenwerkers gaan doorgaans in de rol van vriend een gesprek in. Ze zijn betrokken bij de jongeren, tonen veel interesse, zijn op de hoogte van recente ontwikkelingen, sluiten aan bij hun taalgebruik en bevestigen vaak het contact dat ze met de jongeren hebben. Wanneer de gesprekken

niet over problemen gaan, houdt de jongerenwerker deze rol en blijft de verhouding gelijk. In deze gesprekken reageren ze bevestigend, ze zijn een luisterend oor.

In minder dan de helft van de door ons geanalyseerde gesprekken worden problemen besproken. De andere gesprekken zijn vaak gerelateerd aan activiteiten van de jongerencentra. Andere onderwerpen die aan bod komen zijn: nieuwe vriendjes, familieactiviteiten, school en andere dagelijkse bezigheden.

In gesprekken waar problemen naar voren komen, verandert de verhouding tussen de jongerenwerker en de jongere. De jongerenwerker neemt meer de controle over het gesprek en geeft duidelijke tips. Als de problemen groter zijn, neemt de jongerenwerker meer de rol van hulpverlener aan. De jongerenwerker richt zich op datgene wat minder goed gaat bij de jongere en is gericht op oplossingen. Zij vervullen een controlerende taak die direct in verband gebracht kan worden met leiding hebben in het gesprek. Door de informele vorm van praten en het aansluiten bij de taal van de jongeren kan het voor de jongeren echter wel lijken alsof de verhouding gelijk is.

4.6 Conclusie

Als we kijken naar de gesprekken en naar de interviews zie je dat MSN op dit moment ingezet (kan) worden voor de volgende doelen. Voor de jongerenwerkers voor:

- Informatievoorziening naar een groep
- Informatievoorziening naar een persoon
- Informatie verkrijgen over groep
- Informatie verkrijgen over een individu
- Contact houden met een individu
- Vinger aan de pols houden
- Controleren
- Problemen signaleren
- Helpen
- Doorverwijzen

Voor de jongeren zelf:

- Informatie verkrijgen over een activiteit
- Informatie vragen andere zaken (school, vriendjes. etc.)
- Hulp vragen bij problemen

In dit hoofdstuk wordt in meer of mindere mate antwoord gegeven op de volgende deelvragen. Hierbij moet opgemerkt worden dat een belangrijk deel van de informatie uit dit hoofdstuk zijn weg heeft gevonden naar de methodiekbeschrijving.

Deelvraag 3: Welke meerwaarde heeft de inzet van MSN in Hoorn gehad voor het bereik en de begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren? Welke subgroepen worden beter bereikt, welke niet (bijv. naar etniciteit, sekse)?

- MSN leidt tot een intensivering en gemakkelijker toegang tot jongeren die al in beeld zijn bij het jongerenwerk
- MSN is nog geen structureel ingezet instrument om (nieuwe) moeilijk bereikbare jongeren te bereiken en te begeleiden.
- MSN werkt, maar niet voor iedereen, Sommige jongeren 'hangen' vooral op straat, ze zijn weinig binnen en zijn niet echt 'MSN'ers'.

Deelvraag 4: Op welke manier draagt MSN bij aan het activeren of aan het oplossen van problemen van de bereikte jongeren?

- Met MSN (of Hyves) kan de jongerenwerker makkelijker een grote groep jongeren informeren, zeker om activiteiten aan te kondigen.
- Het is technisch gezien een makkelijke en snelle manier om in contact te komen - en blijven - met bepaalde jongeren.
- MSN biedt een eenvoudige ingang om een-op-een contact te krijgen met bepaalde jongeren.
- De jongerenwerker kan ook beter zicht krijgen op groepen jongeren en kan informatie over deze groepen makkelijker up to date houden.
- Als jongerenwerker kun je de vinger aan de pols houden door: actief en passief informatie te verzamelen over het persoonlijk wel en wee van de jongere.
- Als er incidenten of problemen zijn met bepaalde groepen op bepaalde plekken, heb je de mogelijkheid tot snelle informatievoorziening.
- Je kunt eerder en beter individuele problemen van jongeren signaleren.
- Jongerenwerkers kunnen onderling eenvoudiger informatie uitwisselen.
- Je kunt jongeren ook 's avonds bereiken als ze niet meer op straat mogen zijn.
- MSN leidt tot een intensivering en gemakkelijker toegang tot jongeren die al in beeld zijn bij het jongerenwerk.
- Via MSN worden andere onderwerpen besproken dan je op straat of in het jongerencentrum hoort.
- MSN helpt om jongeren aan te spreken en in de gaten te houden (controlerend).
- Dit is nog niet structureel, maar incidenteel lijkt het erop dat MSN hieraan kan bijdragen doordat het op elk moment van de dag, snel kan worden ingezet.
- Hierdoor kan een jongerenwerker sneller problemen signaleren en oplossen.
- Mogelijk is het voor jongerenwerkers onderling ook sneller om info uit te wisselen via MSN.

Deelvraag 5: Welke nieuwe vragen of moeilijkheden roept het gebruik van MSN op en hoe kunnen jongerenwerkers daarmee omgaan?

Voor de organisatie:

- Hoe zorg je dat de MSN-techniek goed werkt (en up to date blijft)?
- Welk systeem gebruik je om de MSN-gegevens van de jongerenwerkers te beveiligen tegen 'hacken'?
- Sluiten de huidige werktijden van de jongerenwerkers aan bij de tijden waarop de jongeren willen msn'en?
- Msn'en kost vooral in het begin extra tijd, zorg dat de jongerenwerkers hiervoor gefaciliteerd worden
- Hoe gaat de organisatie de contacten registreren (verantwoording) zonder de jongerenwerkers op te zadelen met veel werk?

Voor de jongerenwerkers

- De jongerenwerkers moeten weten/leren hoe de MSN-techniek werkt.
- De jongerenwerkers moeten de MSN-taal kennen.
- De organisatie moet nieuwe MSN-technieken bijhouden. Binnen nu en een half jaar kan er zo weer een ander programma (bijvoorbeeld: KWEKKER van Hyves) in zwang zijn.
- Wees sensitief: als je met iemand msn't, weet je niet zeker wie er aan de andere kant van de lijn zit.
- De grenzen moeten duidelijk zijn. Bij MSN is het belangrijk dat de organisatie en de jongerenwerker samen de grenzen bepalen: in hoeverre wil je in privé-tijd met jongeren msn'en? Hoe vertrouwelijk ben je met jongeren, hoeveel ruimte geef je ze? Want: sommige jongeren vragen heel veel aandacht.

Deelvraag 6: Zijn er andere nieuwe communicatiemiddelen die het bereik en de begeleiding van jongeren nog kunnen verbeteren?

- Op dit moment zien de jongerenwerkers geen andere communicatiemiddelen die op korte termijn de functie van MSN gaan vervangen. Wel is het zo dat in de toekomst bijvoorbeeld KWEKKER van Hyves meer in zwang zou kunnen raken.
- Daarnaast is het zo dat je nog wel andere informatiebronnen zou kunnen gebruiken om de gangen van de jongeren in de gaten te houden (zoals Hyves, Sugababes).

5 *Ervaringen van jongeren met het gebruik van MSN in het contact met jongerenwerkers*

5.1 *Inleiding*

Om ook de kant van de jongeren te belichten is een internetvragenlijst uitgezet (bijlage 2) bij alle jongeren die in de contactlijst zitten van de jongerenwerkers (ruim 500). De vragenlijst is uitgezet onder de groep jongeren waarvan de jongerenwerker de MSN-gegevens heeft. Deze jongeren kregen allemaal een mail met het verzoek de vragenlijst in te vullen. De respons was zeer mager, na twee maanden hadden nog maar 33 jongeren de vragenlijst ingevuld. Om de respons wat op te krikken, hebben we tijdens een activiteit jongeren persoonlijk benaderd en gevraagd een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Hierdoor is het aantal ingevulde vragenlijsten uiteindelijk uitgekomen op 56 stuks. Dit aantal is vrij klein, hiermee is het niet mogelijk een goed beeld te schetsen van de hele populatie van msn'ende jongeren. De resultaten geven wel een eerste indicatie van hoe deze jongeren aankijken tegen de inzet van MSN in het jongerenwerk.

5.2 *Achtergrondkenmerken van de jongeren*

De vragenlijst is meer door meisjes (62%) dan jongens (38%) ingevuld. De jongste respondent is 12 jaar en de oudste is 28 jaar. De gemiddelde leeftijd is 16 jaar. 59 % volgt een mbo- of een hogere opleiding en 41% volgt een vmbo of lagere opleiding (bijlage 3, tabel 1). Van de jongeren die de vragenlijst ingevuld hebben, woont maar 44% in Hoorn; de andere 56% woont buiten Hoorn. De jongeren die in Hoorn wonen, komen vooral uit de wijk Risdam (15%) en Grote Waal (11%) (bijlage 3, tabel 2). Veel respondenten zijn niet woonachtig in de gemeente Hoorn zelf. Deze jongeren komen onder andere uit Berkhout, De Goorn, Koggenland, Sperdijk, Schellinkboot en Sijbekarspel.

Tabel 1 laat zien dat drie kwart van de jongeren een Nederlandse achtergrond heeft; een kwart heeft een andere etnische achtergrond. Dit komt overeen met de totale Hoornse jongerenpopulatie. Jongeren met een Turks-Nederlandse etnische achtergrond zijn in vergelijking met de andere etnische groepen het meest vertegenwoordigd.

Tabel 1 Etnische achtergrond jongeren (N=55, missing =1)

	Aantal	Aantal in %
Nederlands	42	76%
Surinaams-Nederlands	2	4%
Antilliaans-Nederlands	2	4%
Turks-Nederlands	5	9%
Roemeens-Nederlands	1	2%
Schots-Nederlands	1	2%
Somalisch	1	2%
Nederlands-Thais	1	2%
Totaal	55	100%

5.3 *Het contact van jongeren met (jongerenwerkers van) stichting Netwerk in het algemeen*

Zoals eerder genoemd organiseert de stichting Netwerk verschillende activiteiten voor jongeren. Aan de jongeren is gevraagd aan welke activiteiten zij deel hebben genomen. Jongeren hebben vooral deelgenomen aan de sportactiviteiten: 41 % van de jongeren heeft dat wel eens gedaan. Na de sportactiviteiten bezoeken de jongeren vooral de discofeesten (38%), gevolgd door de Filmavonden-Open podium (25%), inloopavonden (24%) en het weekendje Walibi (23%). Jongeren nemen het minst deel aan de CKV-projecten en de meidengroep (zie bijlage 3 tabel 3).

Hoe leggen ze nu contact?

Tabel 2 laat zien dat het contact tussen de jongeren en de jongerenwerkers meestal in het buurthuis/jongeren centrum (56%) plaatsvindt of via MSN (45%). Veel jongeren ontmoeten de jongerenwerker ook via e-mail (43%). Naast deze genoemde ontmoetingskanalen vindt contact plaats op straat (42%) en via de telefoon (40%). SMS wordt het minst gebruikt om contact te leggen met de jongerenwerker (12%).

Tabel 2 Manier van contact met de jongerenwerker

Ik spreek de jongerenwerker:	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Totaal
Via email	2%	11%	30%	57%	100% (N=54)
Via Hyves	2%	2%	15%	81%	100% (N=52)
Via MSN	5%	9%	31%	55%	100% (N=55)
Via de telefoon	11%	6%	23%	60%	100% (N=53)
Via SMS	4%	-	8%	88%	100% (N=51)
In het buurthuis/ jongeren centrum	20%	11%	25%	44%	100% (N=55)
Op straat	6%	15%	21%	58%	100% (N=53)

Hoe zouden ze graag contact willen hebben?

Van de 56 jongeren geven 30 jongeren aan dat zij nooit MSN-contact hebben met de jongerenwerkers. Op de vraag welke vorm van contact het fijnst is, is er verschil waar te nemen tussen de groep jongeren die wel MSN- contact hebben met de jongerenwerkers en de groep jongeren die geen MSN-contact hebben met de jongeren. Tabel 3 laat zien dat de groep jongeren die wel MSN-contact hebben met jongerenwerkers het persoonlijk contact in het buurthuis of jongeren centrum het prettigst (35%) vinden. Het persoonlijk contact op straat en het contact via MSN scoorden een gedeelde tweede plaats (elk 19%). De jongeren die geen MSN-contact hebben met de jongerenwerkers vinden vooral het contact via email (40%), telefoon (27%) of de straat (13%) het prettigst. MSN scoort bij deze groep jongeren een vierde plaats (10%) in de rangorde. Jongeren die wel MSN-contact hebben geven twee keer vaker aan (19%) dat zij MSN een fijne vorm van contact vinden in vergelijking met jongeren die geen MSN-contact hebben (10%).

Tabel 3 Fijnste vorm van contact naar jongeren die wel/geen MSN-contact hebben

N=56	Wel contact (%)	Geen contact (%)	Totaal (%)
Via e-mail	15%	40%	29%
Via Hyves	-	-	-
Via MSN	19%	10%	14%
Via de telefoon	12%	27%	20%
Via SMS	0%	3%	2%
In het buurthuis/jongeren centrum	35%	7%	20%
Op straat	19%	13%	16%
Totaal	100%	100%	100%

Tabel 4 laat zien dat ongeveer drie kwart (73%) van de jongeren oppervlakkig contact heeft met de jongerenwerker. Deze jongeren bespreken weinig persoonlijke zaken met hen. Ruim een kwart van de jongeren (27%) geeft aan dat zij een hecht contact hebben met de jongerenwerker. Deze jongeren bespreken (veel) persoonlijke dingen met de jongerenwerker.

Er is een significant verschil ($p=0.015$) tussen jongeren die MSN-contact hebben met jongerenwerkers en jongeren die geen MSN-contact hebben met jongerenwerkers (bijlage 3, tabel 4) tabel. Jongeren die MSN-contact hebben, hebben vaker (42%) een hechte band met de jongerenwerkers in vergelijking met jongeren die geen MSN-contact hebben (13%).

Tabel 4 Soort contact met jongerenwerker naar jongeren die wel/geen MSN-contact hebben

	Wel contact (N=26) (%)	Geen contact (N=30) (%)	Totaal (N=56) (%)
Hecht, ik bespreek (veel) persoonlijke dingen met hem/haar	42%	13%	29%
Oppervlakkig, ik bespreek geen/weinig persoonlijke dingen met hem/haar	58%	87%	73%
Totaal	100%	100%	100%

We wilden graag weten op welke manier de jongeren aan het MSN-adres van jongerenwerkers komen. Tabel 5 laat zien dat een vrij grote groep van de jongeren (36%) helemaal geen MSN-adres heeft van de jongerenwerkers. Van de jongeren die dit wel heeft, zegt 29% dat zij eerst benaderd zijn door de jongerenwerker die naar het MSN-adres van de jongere vroeg. 11% van de jongeren kreeg het MSN-adres van de jongerenwerker zelf en 10% van de jongeren nam zelf het initiatief om MSN-contact te hebben met de jongerenwerker. Zij hebben namelijk de jongerenwerker zelf om het MSN-adres gevraagd of hebben uit eigen initiatief het MSN-adres aan de jongerenwerker gegeven, of via een vriendin gekregen. 14% heeft 'anders' ingevuld. Van deze groep geven sommige jongeren aan dat zij het MSN-adres via een activiteit of project hebben gekregen. Ook zeggen enkele jongeren dat zij niet meer weten hoe zij aan het MSN-adres zijn gekomen. Een jongere geeft aan dat hij stage loopt bij de jongerenwerker en op die manier het MSN-adres heeft van de jongerenwerker.

Tabel 5 Het verkrijgen van het MSN-adres van de jongerenwerkers

N=56	Aantal (%)
De jongerenwerker(s) vroeg mij om mijn MSN-adres	29%
De jongerenwerker gaf zelf zijn/haar MSN-adres aan mij	11%
Ik heb de jongerenwerker zelf om zijn/haar MSN-adres gevraagd	2%
Ik heb de jongerenwerker zelf mijn MSN-adres gegeven	4%
Ik heb het MSN-adres van de jongerenwerker(s) via een vriend(in) gekregen	5%
Ik heb geen MSN-adres van de jongerenwerker	36%
Anders	14%
Totaal	100%

5.4 Het contact van jongeren met jongerenwerkers via MSN

Van de 56 jongeren die de vragenlijst invulden hebben maar 26 jongeren ook daadwerkelijk MSN-contact met de jongerenwerker. Omdat we juist geïnteresseerd zijn in de ervaringen van deze jongeren met het MSN-contact met de jongerenwerkers, zijn de volgende analyses alleen op deze groep gebaseerd.

12 van de 26 jongeren (46%) hebben tenminste een keer per maand MSN-contact met de jongerenwerker. De rest heeft minder dan een keer per maand MSN-contact met de jongerenwerker (zie bijlage 3 tabel 5).

Het initiatief voor het voeren van een gesprek ligt meestal bij de jongeren. 35% van de jongeren geeft namelijk aan dat zijzelf het MSN-gesprek beginnen. 42% geeft aan dat dit om en om gebeurd en de rest (23%) geeft te kennen dat de jongerenwerker zelf het gesprek begint.

De helft (50%) van de jongeren vertelt dat zij hun eigen computer gebruiken als zij met de jongerenwerker msn'en. Deze computer staat op hun eigen kamer. 46% zegt dat zij de computer van de ouders of andere huisgenoten gebruiken. Er is één jongere die gebruik maakt van de computer die bij de bibliotheek staat.

Tabel 6 laat zien dat de meeste jongeren (58%) de jongerenwerker het liefst 's avonds vroeg (na het avondeten) willen bereiken. Vervolgens wordt de voorkeur gegeven aan de volgende tijdstippen: 's middags, na school- of werktijd (54%) en 's avonds laat, net voordat jongeren gaan slapen (27%).

Tabel 6 Bereikbaarheid jongerenwerkers (N=26)

	Aantal	Aantal in %
's ochtends, voordat ik naar schoolga/ga werken	3	12%
Tijdens school/werktijd	3	12%
's Middags, als ik uit school/werk kom	14	54%
's Avonds vroeg (na het avondeten)	15	58%
's Avonds laat, net voordat ik ga slapen	7	27%

Let wel: jongeren konden meerdere antwoorden geven, daarom is de optelsom van de percentages groter dan 100%

Bijna de helft (46%) van de jongeren geeft aan dat zij meer contact hebben met de jongerenwerkers dan voorheen, dit is toegenomen als gevolg van MSN. De rest geeft aan dat het contact hetzelfde is gebleven.

Op de vraag of het contact via MSN met de jongerenwerkers anders is dan met vrienden of vriendinnen, antwoordt meer dan de helft (58%) met 'ja'. De rest (42%) antwoordt 'nee, het contact is hetzelfde als met vrienden en vriendinnen'.

Jongeren die 'ja' antwoorden lichten hun antwoord als volgt toe:

'het is doelgerichter'

'je praat over de club'

'zakelijker'

We wilden graag weten wat het MSN-contact voor de jongeren oplevert. Aan de jongeren zijn daarover een aantal stellingen voorgelegd. De resultaten ervan worden in tabel 7 gepresenteerd.

Tabel 7 Betekenis gebruik MSN (N=26)

Via MSN:	Helemaal mee eens/Mee eens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee oneens/Helemaal mee oneens	Totaal
Durf ik andere dingen te vragen aan de jongerenwerker dan bij persoonlijk contact	38%	27%	34%	100%
Ben ik meer mezelf dan bij persoonlijk contact	31%	31%	38%	100%
Blijf ik beter op de hoogte van de activiteiten die de jongerenwerkers organiseren	80%	4%	16%	100%
Kan ik slechter met de jongerenwerker over mijn problemen praten	16%	19%	65%	100%
Word ik beter geholpen door de jongerenwerker (als ik ergens mee zit) dan voorheen	19%	35%	46%	100%
Heb ik beter/ meer persoonlijk contact met de jongerenwerker dan voorheen	31%	35%	34%	100%
Behandelt de jongerenwerker mij gelijkwaardiger	34%	39%	27%	100%
Kan ik ook over andere dingen praten dan alleen maar over problemen	58%	27%	16%	100%

Tabel 7 laat zien dat jongeren het MSN-contact vooral zien als een middel om op de hoogte te blijven van de activiteiten die jongerenwerkers organiseren. 80% van de jongeren geeft namelijk aan dat zij via MSN beter op de hoogte zijn van de activiteiten die jongerenwerkers organiseren. Daarnaast biedt MSN de jongeren de mogelijkheid om andere zaken te bespreken in plaats van alleen maar problemen (58%). Bovendien durven jongeren andere dingen te vragen aan de jongerenwerker dan bij persoonlijk contact (38%). 34% van de jongeren heeft het idee dat de jongerenwerkers hen gelijkwaardiger behandelt via MSN.

We wilden graag weten waarom jongeren via MSN contact opnemen met de jongerenwerker. Daarvoor zijn enkele stellingen geformuleerd, die we in tabel 8 presenteren.

Tabel 8 Reden contact via MSN met jongerenwerker (N=26)

	Vaak/ regelmatig	Soms	Nooit	Totaal
Voor vragen over een activiteit	34%	62%	4%	100%
Om gewoon even bij te kletsen	27%	35%	38%	100%
Voor het bespreken van problemen	16%	12%	73%	100%
Voor een luisterend oor in het algemeen	20%	35%	46%	100%
Om doorverwezen te worden bij mijn probleem	16%	12%	73%	100%

Tabel 8 laat wederom zien dat MSN vooral gebruikt wordt om met elkaar te communiceren over een activiteit die door jongerenwerkers worden georganiseerd (96%). Daarnaast geeft 61% van de jongeren aan dat zij via MSN gewoon even willen bijkletsen met de jongerenwerker. 55% zegt dat het contact via MSN een luisterend oor in het algemeen biedt. MSN wordt in mindere mate gebruikt voor het bespreken van problemen (28%) of om doorverwezen te worden naar een hulpverleningsinstelling (28%).

Negen van de tien (96%) jongeren geven aan dat het contact via MSN met de jongerenwerker hetzelfde is als bij een persoonlijk contact. Eén jongere merkt op dat zij de jongerenwerker niet vaak 'in het echt' spreekt.

Bij het gebruik van MSN worden vaak afkortingen gebruikt die soms moeilijk te begrijpen zijn. Op de vraag hoe vaak het voorkomt dat de jongerenwerker de 'MSN taal' van de jongeren niet begrijpt antwoordt 96% met '(Bijna) nooit'.

De meeste jongeren (56%) vinden het prettig om het MSN-adres van de jongerenwerker te hebben, zodat zij hem/haar altijd kunnen bereiken als zij een probleem willen bespreken.

Het gebruik van MSN verloopt soepel. De meeste jongeren ervaren geen problemen bij het gebruik van MSN. Slechts één van de 26 jongeren geeft aan wel tegen praktische problemen aan te lopen maar geeft niet aan wat het probleem is.

Op de vraag of jongeren andere communicatiemiddelen kennen die de jongerenwerkers goed zouden kunnen inzetten, antwoorden de meesten (86%) met 'nee'. De rest geeft aan dat de telefoon (bellen of sms'en) of gewoon e-mailen ook een mogelijk communicatiemiddel is. Een jongere geeft aan dat jongerenwerkers ook via scholen de jongeren kan bereiken.

5.5 Conclusies

Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op een klein aantal jongeren. Daardoor is het niet mogelijk een goed beeld te schetsen van de MSN-contacten tussen jongerenwerkers en jongeren. De resultaten geven wel een eerste indicatie van hoe deze jongeren aankijken tegen de inzet van MSN in het jongerenwerk. Bovenstaande informatie geeft wellicht deels antwoord op de deelvragen 4 en 6.

Deelvragen 4 en 6

4. *Op welke manier draagt MSN bij aan het activeren of aan het oplossen van problemen van de bereikte jongeren?*

MSN is een manier om jongeren te bereiken en de contacten warm te houden. Hoe meer contact, hoe groter de kans is dat jongeren meer praten over wat ze dwarszit. 42% van de jongeren geeft immers aan dat zij nu meer contact met de jongerenwerkers hebben sinds het gebruik van MSN. Bovendien durven jongeren andere dingen te vragen aan de jongerenwerker dan bij persoonlijk contact (38%).

6. *Zijn er andere nieuwe communicatiemiddelen die het bereik en de begeleiding van jongeren nog kunnen verbeteren?*

Net als de jongerenwerkers hebben de meeste jongeren geen idee welke andere communicatiemiddelen ingezet kunnen worden in het jongerenwerk. Een enkeling noemt bellen, sms'en of e-mailen.

6 *Conclusies*

Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om het MSN-gebruik binnen het jongerenwerk vast te leggen in een methodiek. Andere instellingen in het jeugdwerk kunnen de inzet van dit nieuwe communicatiemiddel dan beter benutten. Voor het ontwikkelen van de methodiek is inzicht in de werkzame onderdelen en de valkuilen onmisbaar. Hiervoor hebben we een evaluatief onderzoek uitgevoerd. De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

Wat levert de inzet van nieuwe communicatiemiddelen het jongerenwerk op, welke valkuilen zijn er, en welke stappen, randvoorwaarden en afspraken zijn nodig voor een goede aanpak?

Wat uit het rapport zeer duidelijk naar voren komt is dat het gebruik van MSN onder jongeren in Nederland zeer groot is. Maar wat MSN kan betekenen en hoe het ingezet zou kunnen worden, door organisaties die zich bezighouden met de meer outreachende vormen van werk met jongeren (zoals het jongerenwerk), is nog vrij onbekend.

Hieronder gaan we in op de verschillende deelvragen en proberen deze voor zover dit mogelijk is te beantwoorden.

Deelvraag 1 Hoe worden nieuwe communicatiemiddelen in het contact met jongeren benut en wat levert dit op?

Het programma MSN is een communicatiemiddel dat nog niet veel wordt gebruikt in de contacten met jongeren. Wel zijn er al een redelijk aantal sites waarop jongeren informatie kunnen vinden, maar de daadwerkelijke communicatie via internet moet nog verder uitontwikkeld worden. Zeker bij de meer outreachende (vinger aan de pols houden) vorm van contact zoeken, krijgen en houden zoals het jongerenwerk, is nog helemaal niets bekend over de effectiviteit van de inzet van MSN. Wat MSN hier kan betekenen en hoe het ingezet zou kunnen worden, is nog een onbeschreven terrein. Omdat het gebruik van MSN vooral onder jongeren zeer groot is, is het dan ook interessant om verder na te gaan wat de mogelijkheden van het programma zijn voor deze groep binnen het jongerenwerk.

Deelvraag 2: Hoe ziet de doelgroep van het jongerenwerk in Hoorn eruit en welke doelen streeft het jongerenwerk na?

De cijfers laten zien dat Hoorn een aardige populatie 'risicjongeren' kent. Er is een groep jongeren die na schooltijd zonder toezicht van de ouders/verzorgers de dag doorbrengt; deze jongeren zijn na school- of werktijd alleen thuis of gaan op straat. Bovendien is het aantal jongeren met delicten vrij groot. Voor jongerenwerkers ligt hier een taak om deze groep 'risicjongeren' in het oog te houden ter voorkoming van het afglijden naar crimineel gedrag.

Deelvraag 3: Welke meerwaarde heeft de inzet van MSN in Hoorn gehad voor het bereik en de begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren? Welke subgroepen worden beter bereikt, welke niet (bijv. naar etniciteit, sekse)?

Op dit moment leidt MSN tot een intensivering en gemakkelijker toegang tot jongeren die al in beeld zijn bij het jongerenwerk. MSN wordt nog te weinig structureel ingezet als instrument om (nieuwe) moeilijk bereikbare jongeren te bereiken en te begeleiden. MSN lijkt te werken maar niet voor iedereen, Sommige jongeren 'hangen' vooral op straat, ze zijn weinig binnen en zijn niet echt 'MSN'ers'.

Deelvraag 4: Op welke manier draagt MSN bij aan het activeren of aan het oplossen van problemen van de bereikte jongeren?

Met MSN (of Hyves) kan de jongerenwerker makkelijker een grote groep jongeren informeren, zeker om activiteiten aan te kondigen. Hierdoor is je bereik groter. Het is een makkelijke en snelle manier om in contact te komen - en blijven - met bepaalde jongeren. Het biedt een eenvoudige ingang om één-op-één contact te krijgen met bepaalde jongeren. Als jongerenwerker kun je de vinger aan de pols houden door: actief en passief informatie te verzamelen over het persoonlijk wel en wee van de jongere. Ook kun je beter zicht krijgen op groepen jongeren en kan je informatie over deze groepen makkelijker up to date houden.

Als er incidenten of problemen zijn met bepaalde groepen op bepaalde plekken, heb je de mogelijkheid tot snelle informatievoorziening.

Het lijkt erop dat je eerder en beter individuele problemen van (bepaalde) jongeren kunt signaleren. Je kunt jongeren ook 's avonds bereiken als ze niet meer op straat mogen zijn.

Via MSN worden andere onderwerpen besproken dan je op straat of in het jongeren centrum hoort.

MSN helpt om jongeren aan te spreken en in de gaten te houden. Dit is nog niet structureel, maar incidenteel lijkt het erop dat MSN hieraan kan bijdragen doordat het op elk moment van de dag, snel kan worden ingezet. Op dit moment leidt MSN tot een intensivering en gemakkelijker toegang tot jongeren die al in beeld zijn bij het jongerenwerk. MSN is dus een manier om jongeren te bereiken en de contacten warm te houden.

De jongeren die meer contact hebben, hebben ook een grotere kans dat ze meer praten over wat ze dwarszit. 42% van de jongeren geeft aan dat zij meer contact met de jongerenwerkers hebben sinds het gebruik van MSN. Bovendien durven jongeren andere dingen te vragen aan de jongerenwerker dan bij persoonlijk contact (38%).

Deelvraag 5: Welke nieuwe vragen of moeilijkheden roept het gebruik van MSN op en hoe kunnen jongerenwerkers daarmee omgaan?

Er zijn een aantal vragen die voor de organisatie van belang zijn. Hierbij gaat het dan met name om het zorgen dat de MSN-techniek goed werkt (en up to date blijft), zorgen dat de MSN-gegevens van de jongerenwerkers goed beveiligd zijn, nadenken over de werktijden van de jongerenwerkers, faciliteren van de jongerenwerkers door ze in het begin meer tijd te geven om msn'en onder de knie te krijgen.

Daarnaast levert Voor de jongerenwerkers levert het gebruik van MSN ook een aantal extra werkzaamheden op. Ze moeten weten/leren hoe de MSN-techniek werkt, moeten de MSN-taal kennen.

Bij MSN is het belangrijk dat de organisatie en de jongerenwerker samen de grenzen bepalen: in hoeverre wil je in privé-tijd met jongeren msn'en? Hoe vertrouwelijker ben je met jongeren, hoeveel ruimte geef je ze? Want: sommige jongeren vragen heel veel aandacht.

Deelvraag 6: Zijn er andere nieuwe communicatiemiddelen die het bereik en de begeleiding van jongeren nog kunnen verbeteren?

Op dit moment zien de jongerenwerkers en de jongeren geen andere communicatiemiddelen die op korte termijn de functie van MSN gaan vervangen. Wel is het zo dat in de toekomst bijvoorbeeld KWEKKER van Hyves meer in zwang zou kunnen raken. Daarnaast is het zo dat je nog wel andere informatiebronnen zou kunnen gebruiken om de gangen van de jongeren in de gaten te houden (zoals Hyves, Sugababes).

Hierboven zijn de belangrijkste resultaten uit dit rapport opgesomd en is in meer of mindere mate antwoord gegeven op de deelvragen. Een belangrijk deel van de informatie uit dit rapport heeft zijn weg gevonden naar de methodiekbeschrijving die los van dit rapport opgeleverd is.

Bijlage 1 Topicijst jongerenwerkers

Achtergrond informatie (ontstaan, doel, bereik)

1. Kun je iets vertellen over jouw contact met de jongeren via MSN? Waarom ben je (*geen*) MSN gaan gebruiken in de contact met jongeren? Hoe kom je aan het MSN adres van de jongeren? Welke manieren zijn er om aan het MSN adres van de jongeren te komen?
2. Wat zijn de doelstellingen en wie zijn de doelgroepen van het jongerenwerk in Hoorn? En specifiek van jou zelf? (bijv specifieke groepen/wijken; weten we al iets van, maar ook: specifieke doelen, zoals uitval bestrijden, aandacht voor jongeren met specifieke problemen)
3. Wat is het doel van het gebruik van MSN?
4. Hoeveel jongeren zijn er tot nu toe via MSN bereikt? Kennen jullie alle 'MSN jongeren' ook persoonlijk? Weten de jongeren van elkaar dat er MSN contact is met een jongerenwerker? Is een MSN adres van een jongere bekend bij alle jongerenwerkers? Hoeveel procent van de jongeren die je bereikt met je werk spreek je óók via MSN? Hoeveel spreek je er alleen of vooral via de MSN en zie je verder niet of nauwelijks?
5. Wat zijn de kenmerken van de jongeren waarmee er contact is via MSN? (geslacht, opleidingsniveau, leeftijd (gemiddelde leeftijd/jongste/oudste, etniciteit etc). Zijn er bepaalde subgroepen die *niet* worden bereikt via de MSN maar bijv wel via de ouderwetse 'straat'methode en/of het buurthuis. Wie zijn dat? Kies je er soms ook zelf voor met bepaalde groepen bewust géén MSN contact te hebben? Wat zijn daarbij overwegingen? Blijft er een groep die helemaal niet wordt bereikt door het jongerenwerk? Is het bereik toegenomen door de MSN?
6. Hoeveel procent van het werk wordt uitgemaakt door MSN contacten? Het merendeel, de helft, een klein deel? Toelichten waarom.

Aard van het contact

7. Kun je iets vertellen over de online bereikbaarheid van de jongerenwerkers, en specifiek van jou zelf? (Hoe vaak, hoe lang, welke tijdstip, formeel of informele werktijd, de 'werkplek' van de jongerenwerker/jongeren)
8. Kun je iets vertellen over het aard van het contact? een op een of groepschat? Waarover gaan de 'gesprekken?' Hoe vaak/hoe lang spreek je individuele jongeren, zijn er bijv bepaalde subgroepen die heel actief zijn en anderen die je sporadisch spreekt? Hoe komt dat?
9. Wat is het verschil tussen persoonlijk contact en contact via MSN? Bijv: meer of minder diepgang? Ander type problemen dat naar boven komt en hoe ga je daarmee om? Andere relatie met de jongere?
10. Vind er registratie plaats van het contact; hoe vaak is er contact met een jongere? Wanneer stopt het contact met de jongere? Reden?
11. Maak je in je eigen ogen al 'optimaal' gebruik van MSN of ben je het net aan het ontdekken. Wat kan er nog beter?
12. Hanggroep jongeren (groepsverband) krijgen hun eigen account op MSN; kun je hierover iets meer vertellen?

Meerwaarde MSN in het jongerenwerk

13. Welke meerwaarde heeft de inzet van MSN voor het bereik en begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren?
14. Wat draagt MSN bij aan activering/oplossing van problemen van moeilijke doelgroepen?

15. Wat levert Hyves op, in aanvulling op de MSN; gebruik je dat, hoe/waarvoor? Bijv neemt het bereik van het jongerenwerk erdoor toe?
16. Zijn er ideeën voor andere vormen van communicatiemiddelen die het contact met de jongeren kunnen verbeteren?

Knelpunten

17. Welke knelpunten/gevaren worden ervaren in het gebruik van MSN? (denk aan meer vertrouwelijke informatie die wordt gegeven, wat vraagt het van jongerenwerkers)

Randvoorwaarden en afspraken

18. Welke randvoorwaarden zijn nodig bij het gebruik van MSN of andere communicatiemiddel in het jongerenwerk? (Welke type jongerenwerkers? Technische/praktische randvoorwaarden? Hogere werkdruk door jongerenwerk? Meer uren? Voldoende technisch/praktisch ondersteund om privé en werk goed te kunnen scheiden? Meer ondersteuning nodig om het echt te kunnen gaan gebruiken? (bijv recent pas op werkplek MSN geregeld, zo bleek in het startgesprek) Webcam nodig/handig?

Slot

19. Wij zijn aan het eind gekomen van het lijstje met vragen. Heeft u zelf nog iets aan het gezegde toevoegen?

Bijlage 2 Vragenlijst jongeren



W8 HB J FF?

Vragenlijst 'MSN contact tussen Hoornse jongeren en jongerenwerkers van Stichting Netwerk'

De vragen in deze vragenlijst gaan over MSN contact met de jongerenwerkers van Stichting Netwerk. Door de vragenlijst in te vullen komen wij te weten wat je prettig vindt aan het contact via MSN en wat je graag anders zou willen zien. Het invullen van de vragenlijst is dus de manier om jouw mening te geven!

De vragenlijst is opgesteld door het Verwey-Jonker Instituut en wordt ook door dit instituut verwerkt.

De vragenlijst is anoniem. Jouw naam komt er dus niet bij te staan en de jongerenwerkers zien niet wat jij hebt geantwoord.

Het invullen van de vragenlijst duurt niet lang, ongeveer 5 à 10 minuten. Met de knoppen 'terug' en 'verder' onderaan de vragenlijst kun je terug -of doorbladeren. Vergeet niet om aan het einde van de vragenlijst op de knop 'versturen' te klikken, anders worden jouw antwoorden niet opgeslagen.

Wat levert het invullen van de vragenlijst je op?

Degene die de vragenlijst helemaal invullen krijgen 50% korting op 1 kaartje voor de MSN party op 23 mei in de Manifesto. Ook verloten we 5 keer 15 euro aan beltegoed onder de invullers!!! Dus vul de vragenlijst in!

1. Aan welke van de volgende activiteit(en) die door stichting Netwerk georganiseerd worden neem je wel eens deel? Geef aan hoe vaak.

	Wekelijks	Maandelijks	Paar keer per jaar	Vrijwel nooit	Nooit
Inloopavonden					
Sportactiviteiten					
Disco/Feesten					
Filmavonden/Open podium					
Huiswerkbegeleiding					
Weekend Walibi					
CKV project					
Vorbereiding uitwisseling					
Meidengroep					
Anders namelijk.....					

2. Op welke manier heb je contact met de jongerenwerker?

Ik spreek de jongerenwerker:

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Via e-mail				
Via Hyves				
Via MSN				
Via de telefoon				
Via SMS				
In het buurt- huis/jongerencentrum				
Op straat				

3. Welke van deze vormen van contact vind jij het fijnst? (Kies er één)

- E-mail
- Hyves
- MSN
- Telefoon
- SMS
- In het buurthuis/jongerencentrum
- Op straat

4. Hoe is het contact dat je met de jongerenwerker hebt?

- Hecht, ik bespreek (veel) persoonlijke dingen met hem/haar
- Oppervlakkig, ik bespreek weinig persoonlijke dingen met hem/haar

5. Hoe kwam je aan het MSN adres van de jongerenwerker(s)

- De jongerenwerker(s) vroeg mij om mijn MSN adres
- De jongerenwerker gaf zelf zijn/haar MSN adres aan mij
- Ik heb de jongerenwerker zelf om zijn/haar MSN adres gevraagd
- Ik heb de jongerenwerker zelf mijn MSN adres gegeven
- Ik heb het MSN adres van de jongerenwerker(s) via een vriend(in) gekregen
- Anders, namelijk.....

6. Hoe vaak heb je gemiddeld contact met de jongerenwerker via MSN? (Het gaat hier om een schatting)

- Meer dan 3 keer per week
- 2 tot 3 keer per week
- 1 keer per week
- 1 keer per twee weken
- 1 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand
- Nooit -ga naar vraag 20

7. Wie begint meestal een MSN-gesprek?

- Ikzelf
- De jongerenwerker
- Om en om

8. Hoe lang heb je al MSN contact met de jongerenwerker van Stichting Netwerk?
(Maak hiervan een inschatting)
Sinds _____ maanden
9. Op welk tijdstip zou je graag willen dat de jongerenwerker op MSN te vinden is? (meerdere antwoorden mogelijk)
- 's Ochtends, voordat ik naar school ga/ ga werken
 - Tijdens school/ werktijd
 - 's Middags, als ik uit school/werk kom
 - 's Avonds vroeg (Na het avondeten)
 - 's Avonds laat, net voordat ik ga slapen
10. Wiens computer gebruik je meestal als je met de jongerenwerker MSN't?
- Mijn eigen computer (computer op mijn eigen kamer)
 - De computer van mijn ouders die bij mij thuis staat (die je moet delen met andere familieleden)
 - De computer van een vriend(in)
 - De computer in het wijkcentrum/buurthuis
 - De computer op school
 - De computer in de bibliotheek
 - Anders, namelijk
11. Heb je meer contact met de jongerenwerker sinds je (ook) met hem/haar MSN't?
- nee, het contact is juist minder geworden
 - nee de hoeveelheid contact is hetzelfde gebleven
 - ja, ik heb iets meer contact dan voorheen
 - ja, ik heb veel meer contact dan voorheen

12. Via MSN:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Durf ik andere dingen te vragen aan de jongerenwerker dan bij persoonlijk contact					
Ben ik meer mezelf dan bij persoonlijk contact					
Blijf ik beter op de hoogte van de activiteiten die de jongerenwerkers organiseren					
Kan ik slechter met de jongerenwerker over mijn problemen praten					
Word ik beter geholpen door de jongerenwerker (als ik ergens mee zit) dan voorheen					
Heb ik beter/ meer persoonlijk contact met de jongerenwerker dan voorheen					
Behandelt de jongerenwerker mij gelijkwaardiger					
Kan ik ook over andere dingen praten dan alleen maar over problemen					

13. Is het contact via de MSN met de jongerenwerker anders dan met vrienden/vriendinnen

- Ja, namelijk
- Nee, het contact is hetzelfde als met vrienden/vriendinnen

14. Ik neem via MSN contact op met de jongerenwerker:

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Voor vragen over een activiteit				
Om gewoon even bij te kletsen				
Voor het bespreken van problemen				
Voor een luisterend oor in het algemeen				
Om doorverwezen te worden bij mijn probleem				

15. Het contact dat ik met de jongerenwerker heb via MSN is anders dan wanneer ik hem/haar persoonlijk spreek:

- Nee, het contact is hetzelfde
- Ja, namelijk

16. Hoe vaak komt het voor dat de jongerenwerker jouw 'MSN taal' niet begrijpt?

- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- (Bijna) nooit

17. Ik vind het prettig om het MSN adres van de jongerenwerker te hebben zodat ik hem/haar altijd kan bereiken als ik een probleem wil bespreken

- helemaal mee eens
- mee eens
- niet mee eens/ niet mee oneens
- oneens
- helemaal mee oneens

18. Loop je in het gebruik van MSN in het contact met de jongerenwerker nog tegen praktische problemen aan?

- Ja
- Nee - **ga naar vraag 20**

19. Tegen welke problemen loop jij aan?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Thuis mag ik niet op MSN van mijn ouders
- Thuis heb ik niet altijd de mogelijkheid om te MSN'en, omdat ik de computer deel met broer(s) en/of zus(sen) of andere familieleden
- De computer staat in de huiskamer. Ik vind het niet fijn als mensen mee kunnen kijken
- Ik ben snel afgeleid, doordat er nog zoveel andere dingen te doen zijn op internet
- Anders, namelijk

20. Op dit moment zijn de jongerenwerkers steeds meer bezig met het gebruik van communicatiemiddelen zoals MSN / Hyves. Zijn er nog andere mogelijkheden / communicatiemiddelen waar je van denkt dat die goed door de jongerenwerkers ingezet zouden kunnen worden?
- Nee
 - Ja, namelijk.....

Achtergrond kenmerken

21. Ben je een jongen of een meisje?

- Jongen
- Meisje

22. Hoe oud ben je?

Ik benjaar

23. Op welke school /opleiding zit je nu?

NOTE: Bij vraag 23 geldt: indien jongeren antwoorden 'ik zit niet meer op school' dan graag naar vraag 24 Voor alle andere antwoorden sla vraag 24 2n 25 over en ga naar vraag 26

- Speciaal basisonderwijs
- Basisonderwijs
- PRO (praktijkonderwijs)
- AVO (brugjaar, ik heb nog geen keuze gemaakt)
- Leerwegondersteunend onderwijs (LWOO)
- VMBO basisberoepsgerichte leerweg (BBL)
- VMBO kaderberoepsgerichte leerweg (KBL)
- VMBO gemende leerweg (GL)
- VMBO theoretische leerweg (TL)/MAVO
- MBO
- HAVO
- VWO
- Gymnasium
- HBO
- Universiteit
- Ik zit niet (meer) op school - ga naar vraag 24
- Anders namelijk

24. Ben je in het bezit van een diploma?

- Nee
- Ja, ik heb een VMBO diploma
- Ja, ik heb een HAVO/VWO diploma
- Ja, ik heb een MBO diploma
- Ja, ik heb een HBO/WO diploma

25. Werk je?

- Ja, Full-time (36 uur of meer)
- Ja, 20 tot 36 uur per week
- Ja, 12 tot 20 uur per week
- Ja, minder dan 12 uur
- Nee, ik werk niet

26. Wat is je (etnische) achtergrond?

- Nederlands
- Surinaams-Nederlands
- Antilliaans-Nederlands
- Turks-Nederlands
- Marokkaans-Nederlands
- Anders, namelijk.....

27. In welke wijk in Hoorn woon je?

- Binnenstad/ Centrum
- Grote Waal
- Hoorn-Noord/ Venenlaankwartier
- Kersenboogerd
- Zwaag/Blokker
- Risdam
- Ik woon buiten Hoorn
- Anders namelijk.....

Slotvragen

28. Als je 50% korting wilt krijgen op 1 kaartje voor de MSN party op 23 mei in de Manifesto en kans wil maken op gratis beltegoed (wij verloten 5 keer 15 euro aan beltegoed) moet je hieronder je e-mailadres en/of telefoonnummer invullen

E-mailadres:

Telefoonnummer:

29. Binnenkort wordt er in het buurthuis een groepsgesprek georganiseerd waarbij het gebruik van MSN door de jongerenwerkers verder wordt besproken. Doe je mee aan dit groepsgesprek?

- Ja, ik doe mee aan het groepsgesprek (*zorg dan wel dat je hierboven je contactgegevens invult*)
- Nee, ik doe hier niet aan mee

30. Op 23 mei wordt in Manifesto de allereerste MSN party gehouden. Dit wordt een nieuwe avond, speciaal voor jongeren die gebruik maken van MSN. De organisatie van deze party wil er een vette avond van maken – en heeft daarbij jullie hulp nodig. Wij zijn nieuwsgierig hoe jullie vinden dat deze vorm gegeven moet worden. Als je nog goede ideeën of wensen hebt voor deze MSN party zet ze hieronder neer!

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

Bijlage 3 De tabellen van de enquête

Tabel 1 Opleiding die jongeren nu volgen

	Aantal	Aantal in %
Speciaal basisonderwijs	1	2%
Basisonderwijs	1	2%
PRO (praktijkonderwijs)	3	5%
AVO (brugjaar, ik heb nog geen keuze gemaakt)	-	
Leerwegerondersteunend onderwijs (LWOO)	-	
VMBO basisberoepsgerichte leerweg (BBL)	5	9%
VMBO kaderberoepsgerichte leerweg (KBL)	8	15%
VMBO gemende leerweg (GL)	4	7%
VMBO theoretische leerweg (TL)/MAVO	1	2%
MBO	9	16%
HAVO	8	15%
VWO	7	13%
Gymnasium	1	2%
HBO	3	5%
Universiteit	1	2%
Ik zit niet (meer) op school	1	2%
Anders	2	4%
Totaal	55	100%

Tabel 2 Woonplaats jongeren

Binnenstad/ Centrum	2	4%
Grote Waal	6	11%
Kersenboogerd	4	7%
Zwaag/Blokker	4	7%
Risdam	8	15%
Ik woon buiten Hoorn	31	56%
Totaal	55	100%

Tabel 3 Deelname activiteiten

		Aantal	%
Inloopavonden	Wekelijks	7	13%
	Maandelijks	5	9%
	Paar keer per jaar	1	2%
	Vrijwel nooit	8	15%
	Nooit	34	62%
Totaal		55	100%
Sportactiviteiten	Wekelijks	9	16%
	Maandelijks	5	9%
	Paar keer per jaar	9	16%
	Vrijwel nooit	3	5%
	Nooit	30	54%
Totaal		56	100%
Disco/Feesten	Wekelijks	5	9%
	Maandelijks	5	9%
	Paar keer per jaar	11	20%
	Vrijwel nooit	8	14%
	Nooit	27	48%
Totaal		56	100%
Filmavonden/Open podium	Wekelijks	2	4%
	Maandelijks	3	5%
	Paar keer per jaar	9	16%
	Vrijwel nooit	13	23%
	Nooit	29	52%
Totaal		56	100%
Huiswerkbegeleiding	Wekelijks	5	9%
	Maandelijks	3	5%
	Paar keer per jaar	2	4%
	Vrijwel nooit	3	5%
	Nooit	43	77%
Totaal		56	100%
Weekend Walibi	Wekelijks	1	2%
	Paar keer per jaar	12	21%
	Vrijwel nooit	11	20%
	Nooit	32	57%
Totaal		56	100%
CKV project	Wekelijks	1	2%
	Maandelijks	1	2%
	Paar keer per jaar	4	7%
	Vrijwel nooit	8	15%
	Nooit	41	75%
Totaal		55	100%
Meidengroep	Wekelijks	3	5%
	Maandelijks	2	4%
	Paar keer per jaar	1	2%
	Vrijwel nooit	6	11%
	Nooit	43	78%
Totaal		55	100%
Anders namelijk	Wekelijks	1	3%
	Vrijwel nooit	2	5%
	Nooit	35	92%
Totaal		38	100%

Tabel 4 Chikwadraat toets; soort contact met jongerenwerker naar jongeren die wel/geen MSN-contact hebben

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,963 ^a	1	,015		
Continuity Correction ^b	4,577	1	,032		
Likelihood Ratio	6,099	1	,014		
Fisher's Exact Test				,018	,016
Linear-by-Linear Association	5,856	1	,016		
N of Valid Cases	56				
a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,96.					
b. Computed only for a 2x2 table					

Tabel 5 Hoe vaak heb je gemiddeld contact met de jongerenwerker via MSN? (het gaat om een schatting)

N=56	Aantal (%)
Meer dan 3 keer per week	4%
2 tot 3 keer per week	-
1 keer per week	2%
1 keer per twee weken	5%
1 keer per maand	11%
Minder dan 1 keer per maand	25%
Nooit	54%
Totaal	100%

Bijlage 4 De 50 online hulpverleningssites

Tabel 1

Site-naam (ontwikkelaar / aanbieder)	Doelgroep	Hulponderdelen 1=Informatie 2=Forum 3=E-mail vraagbak 4=Chat- hulpverlener 5=Groepschat- hulpverlener 6=E-learning	Doel van de hulp	Aanpak / methodiek	Effectiviteit / bereik
Algemeen					
1. bureaujeugd- zorg.info/jeugdigen (BJZ)	Kinderen Jongeren	1 Informatie	Inzicht geven in het werk van BJZ	Onbekend	?
2. chris.nl (Sticht. Chris)	Kinderen Jongeren	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak	Een luisterend oor en een helpende hand bieden aan kinderen en tieners in nood	Gefundeerd op de grondslag van de Bijbel als Gods geïnspireerde en onfeilbaar gezaghebbende Woord	Ca. 5000 hulpvragen per jaar
3. internethulpverlening.nl (Obec bv + 15 AMK's)	Jongeren	1 Informatie 2 Forum 3 e-mail vraagbaak (beveiligde mailbox)	Contact (face-to- face) met maatschappelijk hulpverlener vergemakkelijken	Onder het motto 'los het niet alleen op', kinderen de eerste stap laten zetten voor een oplossing	?
4. jip.org (Jongeren Informatie Punt)	Jongeren	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (< 2 werkdagen)	Antwoord geven op vragen over seks, werken, drugs, recht, geld, wonen, school, vrije tijden buitenland	Onbekend	?
5. kindertelefoon.nl (MO groep + Bureau Jeugdzorg) Sinds 2003	Kinderen Jongeren (8- 18 jr)	1 Informatie 2 Klaagmuur / Forum 4 Chat - hulpverlener (4 middagen pw)	Anoniem helpen bij het oplossen van problemen	Informatieve, instrumentele en sociale steun bieden in een 5-fases gespreksmodel waarbij kind zelf meehelpt de oplossing te vinden	Chat leidt tot hogere zelfwaarde en het gevoel problemen te kunnen beheersen; bij chat komt t.o.v. telefoon vooral zwaardere problema- tiek (Fukkink & Hermanns, 2007)
6. waaromhebikdat.nl (RIAGGz over de IJssel)	Kinderen Jongeren	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (onbekend wanneer antwoord)	Informeren over hulpmog- elijkheden bij pesten, depressie, lichaamsbeleving (gezondheid) en zorgen thuis	Onbekend	?

Psychosociaal / depressiviteit					
7. achterderegenboog.nl (Sticht. Achter de Regenboog)	Kinderen Jongeren (die beide van dichtbij overlijden hebben ervaren)	1 Informatie 2 Klaagmuur / Forum	Het helpen verwerken van verlies en rouw en belemmeringen voorkomen om een gezond volwassen bestaan op te kunnen bouwen	Getrainde rouwtherapeuten in aansluiting op de individuele leefwereld en eigen kracht van de kinderen om rouw te verwerken	?
8. depri-en-dan.nl (AMC de Meren)	Jongeren (Marokkaanse meiden; 15-23 jr)	1 Informatie / Zelftest (4DKL-Terluin) 2 Forum / Chat 24/7 lotgenoten 3 e-mail vraagbaak (< 5 dagen) 4 Chat - hulpverl. 3 middagen pw 5 Groepschat - hulpverl. 1 avond pw	Anoniem helpen een oplossing te vinden voor omgaan met en voorkomen van depressieve gevoelens	Uitgaan van Zorgboek Depressie; jongeren van 15-23 jaar vaak zorgen over identiteit; geldt extra voor 2 culturen-achtergrond	?
9. gripopjedip.nl (De Jutters, Altrecht, Riagg IJsselland, Korrelatie, Trimbos Instituut)	Jongeren (16-25 jr)	1 Informatie / Tips 3 e-mail vraagbaak 5 Groepschat - cursus (geen therapie) olv hulpverlener (8 wekelijkse sessies van 1,5 uur plus thuisopdrachten)	Voorkomen dat iemand in een dip blijft zitten of in een depressie raakt	Huidige wetenschappelijke kennis van preventie van depressie door professionele preventiedeskundigen (op basis van Voordouw, Kramer & Cuijpers)	Ca. 10.000 bezoekers pm / 1e 18 maanden 700 aanmeldingen □ 39 cursussen met 230 jongeren (Conijn & Riper, 2007)
10. helpmijnoudersgaanscheiden.nl (Celine en Vera)	Kinderen	1 Informatie / FAQ 2 Forum 3 e-mail vraagbaak	Steun bieden bij verwerken van scheiding	Onbekend	?
11. herinnerdingen.nl (VPRO en Sticht. Achter de Regenboog)	Kinderen Jongeren Volwassenen	2 Zelfexpressie / Lotgenoten contact	Een positieve steun bieden bij rouwverwerking	Onbekend	?
12. kopstoring.nl (Trimbos Instituut)	Jongeren (16-25 jr)	1 Informatie 2 Forum 3 e-mail vraagbaak (< 5 dagen, max 8 keer) 4 Chat - hulpverlener 4 keer pw 5 Groepschat - cursus olv 2 hulpverleners	Voorkomen dat verslavings- of psychische problemen van ouders geen extra problemen opleveren en dat jongeren goed voor zichzelf (blijven) zorgen	Kennis en inzicht in de problemen van ouders en in wat jongeren zelf kunnen, en daarover praten, helpt bij het emotioneel verwerken en sterker worden	Online cursus wordt goed gewaardeerd door jongeren (rapportcijfer 7,6)
13. pratenonline.nl (Jeugd-RIAGG Noord Holland Zuid)	Jongeren (12-22 jr)	1 Informatie / Zelftest 2 Forum 4 Chat - hulpverlener (indien zelftest dit indiceert) via beveiligde verbinding	Anoniem, laagdrempelig en gratis hulp bieden bij depressieve klachten, mede om het aantal zelfmoorden terug te dringen.	27 ervaren jeugdhulpverleners die allen vanuit Oplossingsgerichte Therapie werken met wens van de cliënt als uitgangspunt	> 1500 bezoekers pd, > 1900 postings op forum pm / Ca. 40 chatters pm
					met gem. 3 chats per probleem. Chatters waarderen hulp met een ruime 8; 90% vindt situatie na chat verbeterd (Oijevaar, 2007)

14. familievan.nl (Indigo)	Jongeren (16-25 jaar)	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (antwoord binnen 5 dagen; max 8 sessies) 5 Groepschat (via KOPP Op - 8 keer 1,5 uur; of Broer/zus of Partnet van - beide 1 keer)	Ondersteuning van jongeren met een partner, vader, moeder, broer, of zus met psychische problemen	Algemeen gehanteerde principes bij preventie van psychische problemen	?
15. zogeknogriet.nl	Jongeren	1 Informatie	Direct helpen of doorverwijzen		?
(Sticht. Pandora)		3 e-mail vraagbaak (z.s.m.)	Direct helpen of doorverwijzen bij allerlei psychische problemen en de mogelijkheid bieden om verhaal kwijt te kunnen	Pandora wil op basis van de eigen ervaringen met psychische problemen andere mensen helpen bij hun zelfredzaamheid	
16. zwaarweer.nl (Korrelatie en Nat. Fonds Geestelijke Volksgezondheid)	Jongeren	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak 4 Chat - hulpverlener (via Korrelatie.nl) elke middag	Hulp bieden bij psychische en sociale problemen toegespitst op individuele situatie en evt. doorverwijzen	Gewezen wordt op face-to-face hulp op basis van gesprekstherapie	Ca. 50 e-mails pm (Conijn & Riper, 2007)
Psychosociaal / pesten					
17. goetfoud.nl (Blijf van mijn lijf Zeeland en Bibliotheek Vlissingen)	Kinderen Jongeren	1 Informatie 2 Forum / Zelfexpressie	Hulp bieden bij het tegen gaan van huiselijk, zinloos en seksueel geweld	Onbekend	?
18. pestweb.nl (Landelijk expertise centrum ter voorkoming en behandeling van pesten)	Kinderen (7-12 jr) Jongeren (13-18 jr)	1 Pest-test 2 Forum 3 e-mail vraagbaak (z.s.m.) 5 Groepschat (in Habbohotel-de Bus) olv hulpverlener 2 middagen pw	Samen met hulpverlener een gesprek voeren, oplossingen bedenken	Kinderen bepalen zelf hoeveel en wat voor hulp, uitgaand van motto praten helpt	?
19. ruziewijzer.kennisnet.nl (Kennisnet)	Jongeren (12-17 jr)	1 Informatie / Stelling vd week / zelftest 3 e-mail vraagbaak	Hulp bieden bij het oplossen van ruzies	Conflict- of leerlingbemiddelaar beantwoordt; ruzie is kans om zelf te groeien	?
20. tegenpesten.net (Vereniging tegen pesten)	Kinderen Jongeren Volwassenen	1 Informatie 2 Forum / Zelfexpressie (verhalen)	Herkennen van en steun geven bij pestervaringen	Onbekend	?
Seksualiteit					
21. bewareofloverboys.nl (Het Scharlaken Koord + Christelijke Stichting tot Heil des Volks)	Jongeren (meisjes) Volwassenen (vrouwen)	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak	Helpen als, of voorkomen dat meisjes slachtoffer zijn van loverboys	Doorverwijzen naar telefonisch contact met maatschappelijk en preventie medewerkers	?
22. expreszo.nl (Sticht. Hoezo/Expreszo)	Jongeren	1 Informatie 2 Forum	Helpen bij vragen over homoseksualiteit	Onbekend	
23. kidsplanet.nl/lievesanne (Kidsplanet)	Kinderen Jongeren (pubers)	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak; antwoorden 2 keer pw geplaatst	Helpen bij vragen over verliefdheid, relaties	Onbekend	?
24. lover-boys.nl (Sticht. Zorgconcept)	Jongeren (meisjes) pubers	1 Informatie / e-mail zelftest 2 Forum	Informeren om risico's te voorkomen	Onbekend	?
25. noodpil.nl (Rutgers Nisso Groep)	Jongeren (meisjes) Volwassenen (vrouwen)	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak	Helpen bij onbedoeld zwanger zijn	Onbekend	?

26. onderzoekjengrens.nl (Rutgers Nisso Groep)	Jongeren Jongeren (met lich. beperking)	1 Zelftest met commentaar en advies	Grenzen leren kennen en stellen bij seksualiteit	Onbekend	?
27. outway.nl (Sticht. Outway)	Jongeren (16-25 jr) Volwassenen (familie)	1 Informatie 2 Forum 3 e-mail vraagbaak 4 MSN-hulplijn	Helpen bij vragen en problemen over homoseksualiteit	Onbekend	?
28. safesex.nl (SOA-Aids)	Jongeren	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (< 3 werkdagen)	Informeren over SOA en seksualiteit	Onbekend	?
29. stayinlove.nl (Trimbos Instituut. Parnassia, Transact en RIAGG Zwolle)	Jongeren Volwassenen	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak	UNDER CONSTRUCTION (27-3-2007)	---	---
30. switchboard.nl (COC, Expreszo, Scorer en IHLIA)	Jongeren Volwassenen (ouders)	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak	Hulp bieden bij vragen over homoseksualiteit	Ervaringsdeskundigen helpen bij erkennen en accepteren van homoseksualiteit	?
31. weetal.nl (FODOK, KEGG, Ned. Gebaren-centrum, RNG en Viataal)	Jongeren (doof)	1 Informatie	Helpen bij vragen over seksualiteit	Onbekend	
32. youxme.nl (Rutgers Nisso Groep)	Jongeren (allochtonen)	1 Informatie 2 Forum 3 e-mail vraagbaak	Steunen bij vragen over seksualiteit	Jongeren met allochtone achtergrond beantwoorden vragen	?
33. zoenenenzo.nl (Rutgers Nisso Groep)	Jongeren (met handicap) Volwassenen (ouders)	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (z.s.m.)	Hulp bieden bij vragen over seksualiteit	Onbekend	?
Middelen					
34. alcoholendrugsinbeeld.nl (Jellinek)	Jongeren (doof)	1 Informatie / Zelftest 2 Forum 3 e-mail vraagbaak (< 10 dagen)	Informatie over risico's van drugs en alcohol bieden aan doven en slechthorenden	onbekend	2400 bezoekers pm (Conijn & Riper, 2007)
35. alcoholinfo.nl -incl. dekaterkomtlater.nl / watdrinkkijj.nl (NIGZ)	Jongeren Volwassenen (ouders)	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak (< 10 dagen of < 3 weken via de antwoordsite)	Advies en ondersteuning bieden (aan ouders) om het alcoholgebruik van jongeren zolang mogelijk uit te stellen	Deskundigen op het gebied van alcohol beantwoorden anonieme vragen en verwijzen evt. door	?
36. brijder.nl -incl. drugsinfoteam.nl (Parnassia Groep)	Jongeren Volwassenen	1 informatie 3 e-mail vraagbaak (onbekend wanneer antwoord; op de site < 2 weken) 4 online therapie (intake plus 9 sessies)	Anoniem helpen bij het beheersen van verslaving	Team van gedragstherapeuten en psychologen	80% kans op succes, vergelijkbare resultaten als baliehelp
37. cokevanjou.nl (Sticht. CVJ)	Jongeren Volwassenen	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak (< 2 dagen)	Mensen die problemen ondervinden bij het leven met verslaafden steunen	Deskundigen op het gebied van verslaving beantwoorden en wijzen evt. door	3000 bezoekers pm / 25 e-mails pm (Conijn & Riper, 2007)
38. digidrugs.nl (Novadic-Kentron)	Jongeren	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak	Helpen bij vragen over alcohol, drugs	Onbekend	?
39. drankendrugs.nl (Tactus, Sticht. CAD)	Jongeren	1 Informatie / Zelftest / Doorverwijzing	Helpen bij stoppen of minderen met middelen	Op jongere aangepast programma en doorverwijzing naar face-to-face groepen	?

40. drankje-wel.nl/jongeren.asp (Trimbos Instituut, NIGZ, De Grift, Jellinek)	Jongeren (12-18 jr; met ouders met drankprobleem)	1 Informatie / Doorverwijzing 2 Forum 3 e-mail vraagbaak (NIGZ, de Grift; onbekend wanneer antwoord) 4 chat - hulpvert. 5 middagen pw	Hulp bieden bij vragen en het afreageren van emoties	Kennis helpt bij het kunnen verwerken en omgaan met problemen	?
41. drugsinfo.nl (Trimbos Instituut)	Jongeren (die zelf gebruiken of met verslaafde ouders)	1 Informatie 3 e-mail vraagbaak 4 chat - hulpverlener 2 avonden pw	Hulp bieden bij vragen over alcohol en drugs	Onbekend	?
42. drugsrotterdam.nl (GGD Rotterdam-Rijnmond)	Jongeren	1 Informatie / Zelftest 6 e-learning	Informeren over drugs	Geautomatiseerde e-mail test stuurt kennis en houding	6000 - 8000 bezoekers pm (Conijn & Riper, 2007)
43. drugsweb.nl (Parnassia psycho-medisch centrum)	Jongeren	1 Informatie / Doorverwijzing 2 e-mail vraagbaak	Informeren en helpen bij minderen drugsgebruik	Doorverwijzen naar instellingen	?
44. jellinek.nl - incl. jellinek.nl/jongeren (Jellinek)	Jongeren	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak 4 chat - hulpverlener 5 middagen pw	Hulp bieden bij het minderen of stoppen van middelengebruik, en evt. doorverwijzen naar face-to-face behandeling	Deskundige hulpverlener bespreekt mogelijkheden en leidt door naar persoonlijke hulp (in Amsterdam)	?
45. optijdvoorbereid.nl (TACTUS)	Kinderen (11-12 jr; gr 8)	1 Informatie 6 e-learning game	Het vergroten van kennis over de risico's van genotmiddelen en de bewustwording van gedrag en houding, zodat ze 'nee' kunnen zeggen	Preventief lespakket met individuele en groepsopdrachten. Computer stuurt lestempo van leerling. Uitvoering altijd met ouders en school	?
Gezondheid / handicap					
46. brusjes.nl	Kinderen	1 Informatie	Helpen bij vragen over leven	Onbekend	?
(Rudolphstichting)	Jongeren Volwassenen (allen met gehandicapt kind thuis)	2 Forum	met gehandicapte broer of zus		
47. internethaven.nl (Sticht. Jongeren en Kanker)	Jongeren (met kanker)	1 Informatie 2 Online dagboek 3 e-mail met e-buddy (onbekend hoe snel en hoe langdurig)	Steun en luisterend oor bieden aan jongeren met zorgen en vragen, zodat zij hun ziekte een plaats kunnen geven	De e-buddy is deskundig en fungeert als kameraad, leidraad bij de zoektocht	?
48. jopla.nl (Sticht. Jopla)	Jongeren (tot 30 jaar met lichamelijke handicap)	1 Informatie 2 Forum	Hulp bieden bij vragen over sociaal-emotionele omgang met lichamelijke handicap	Onbekend	?
49. kankerspoken.nl	Kinderen	1 Informatie	Informeren en een uitlaatklep	Onbekend	?
(KWF Kankerbestrijding)	Jongeren Volwassenen (ouders)	2 Forum	bieden aan kinderen die te maken hebben met kanker		

50. novarum.nl (Mentrum GGZ-instellingen van Amsterdam)	Jongeren Volwassenen	1 Informatie / Zelftest 3 e-mail vraagbaak (onbekend wanneer antwoord)	Informatie bieden over eetstoornissen en eventueel doorverwijzen	Gewezen wordt op Cognitieve Gedragstherapie bij face-to-face hulp	?
--	-------------------------	--	--	--	---

Tabel 2 Verdeling van websites gericht op online hulp aan kinderen of jongeren naar type problematiek en type hulp

Type hulp \ Problematiek	Informatie	Zelfexpressie	e-mail contact	Chat met hulpverlener	Groepschat o.l.v. hulpverlener
Seks (13)	13	4	9	1	-
Middelen (12)	12	2	9	4	-
Depressie (10)	9	5	7	4	4
Algemeen (6)	6	2	4	1	-
Gezondheid (5)	5	4	2	-	-
Pesten (4)	4	3	1	-	1
Totaal (50)	49	22	32	10	5

Bijlage 5 Literatuurlijst

Boase, B. et al. (2006). *The Strength of Internet Ties*. Washington: Pew Internet & American Life Project.

Boer, N., de (2007). Jaarverslag stichting Netwerk 2005-2006. Stichting netwerk

Boneva, B. & Kraut, R. (2003). Email, gender, and personal relationships. In B. Wellman, & C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet in Everyday Life*. (pp.372-403). Malden, MA: Blackwell.

Breedveld, K., Broek, A. van den, Haan, J. de, Harms, L. (2006). *De tijd als spiegel. Hoe Nederlanders hun tijd besteden*. Den Haag: SCP.

Cummings, J. N., Butler, B., & Kraut, R. (2002). The quality of online social relationships. *Communications of the ACM*, Vol. 45, No. 7, pp. 103-108.

Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Fukkink, R. & Hermans, J. (2007), *Ervaringen van kinderen met de Kindertelefoon: een vergelijking tussen de ondersteuning via de chat en de telefoon*. Amsterdam - SCO-Kohnstamm Instituut UVA.

Haan, J. de & Hof, C. van het (red.). (2006) *Jaarboek ICT en samenleving: De digitale generatie*. Boom.

Haan, J. de et al. (2006). *Bezoek onze site. Over de digitalisering van het culturele aanbod*. In: Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Helsloot, C., Korteweg, A. & Lempens, A., (2007). Jeugdmonitor West-Friesland 16 t/m 23 jaar; resultaten gemeente Hoorn. I & O Research BV.

Kraut, R. et al. (2002). *Internet Paradox Revisited*. In: Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Lempens, A., Haan, B. de & Hiltmann, M. (2007). Jeugdmonitor West-Friesland 10 t/m 15 jaar; resultaten gemeente Hoorn. I & O Research BV

Lenhart, A., Rainie, L., & Lewis, O. (2001). *Teenage life online: The rise of the instantmessage generation and the Internet's impact on friendships and family relationships*. Pew Internet Project Report.

Nardi, B. A., Whittaker, S., & Bradner, E. (2000). Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action. *Computer Supported Cooperative Work*, 79-88.

Nikken, P. (2007). *Online hulp verdient nog veel aandacht. Een verkenning naar het hulpaanbod voor jeugdigen in Nederland*. Utrecht: NJi.

Operatie Jong (2006). *Koersen op het kind: diversiteit in het jeugdbeleid*. Den Haag: Projectbureau operatie Jong.

Schouten, A.P. (2007). Adolescents' online self-disclosure and self-presentation. The Amsterdam School of Communications Research ASCoR

Steketee, M., Mak, J., Huygen, A. & Dogan, G. (2007). *Communities that care in de praktijk: Beschrijving van vijf pilotprojecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Doggenaar, A., van (2006). Chatten met je therapeut. O|25 Tijdschrift over jeugd januari/februari 2006, p 20-21.

Valkenburg, B. & Coenen, H. (2002). Een aantal overwegingen over de maatschappelijke betekenis van een individuele, vraaggerichte benadering. In Bosselaar, H., Wolk, J. van der, Zwart, K. & Spies, H. *Vraagsturing. De cliënt aan het roer in de sociale zekerheid en zorg*. Utrecht: Jan van Arkel

Valkenburg, P.M. & Peter, J. (te verschijnen). *Preadolescents' and Adolescents. Communication and Their Closeness to Friends*.

In: Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Valkenburg, P.M. (2006). *Jongeren en hun identiteitsexperimenten op internet*.

In: Duimel, M. & Haan, J. de (2007). *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Wijngaards G., Fransen, J. & Swager, P. (2006). *Jongeren en hun digitale wereld*. Assen: Van Gorcum.

Colofon

opdrachtgever/financier	Oranjefonds; VSB Fonds
auteurs	Drs. H. Braam, drs. E. Kromontono, dr.M. Distelbrink
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.
Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 97890-5830-2779

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2008.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.

