



Rapport

Datum	12 september 2025
Van	Aaron Brusseel & Pieter Cools (AP Hogeschool)
Betreft	Aanbevelingen registratie en evaluatie Dienst Jeugdinterventie – Stad Antwerpen

De registratie, monitoring en impact van Jeugdinterventie



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
EXECUTIVE SUMMARY.....	3
1. INLEIDING	9
1.1 ONDERZOEKSVRAGEN EN THEORETISCHE INSTEEL.....	9
1.2 ONDERZOEKSAANPAK EN METHODOLOGIE.....	10
1.3 ONTSTAANGESCHIEDENIS EN HUIDIGE WERKING VAN JEUGDINTERVENTIE.....	12
1.3.1 <i>Ontstaangeschiedenis van de dienst Jeugdinterventie</i>	12
1.3.2 <i>Huidige opdracht en het handelingsmodel van Jeugdinterventie</i>	13
1.3.3 <i>Evolutie van de rol van Jeugdinterventie – trends en verschuivingen</i>	18
2. LITERATUURSTUDIE REGISTRATIE EN EVALUATIE IN PREVENTIEVE JEUGDHULPVERLENING	20
2.1 WAAROM REGISTREREN EN EVALUEREN LOONT.....	20
2.2 MOEILIKHEDEN BIJ REGISTREREN EN EVALUEREN VAN JEUGDINTERVENTIES.....	21
2.3 WERKZAME PRINCIPES VOOR REGISTRATIE EN EVALUATIE IN DE JEUGDZORG.....	22
2.3.1 <i>Casuïstiek en vraagverheldering</i>	22
2.3.2 <i>Zinvolle doelstellingen en indicatoren bepalen</i>	23
2.3.3 <i>Effectief evalueren en collectief leren</i>	24
3. RESULTATEN DOSSIERANALYSE: TYPES AANMELDINGEN, INTERVENTIES EN REDENEN TOT AFSLUITEN.....	25
3.1 AANMELDREDEKEN.....	25
3.2 TYPE INTERVENTIES.....	26
3.3 REDENEN VOOR AFSLUITING VAN EEN DOSSIER.....	30
3.4 VERBAND TUSSEN AANMELDING, INTERVENTIE EN UITKOMST.....	34
4. INFORMATIENODEN UIT DE INTERVIEWS & WORKSHOPS	36
4.1 EXTERNE STAKEHOLDERS.....	36
4.2 CASEMANAGERS.....	39
<i>Hoeveel tijd besteden casemanagers aan het registreren?</i>	39
<i>Wat werkt goed aan het huidige registratiesysteem?</i>	39
<i>Wat werkt niet goed aan het huidige registratiesysteem?</i>	39
<i>Gebruik van workarounds</i>	40
<i>Wat zijn de gewenste technische aanpassingen?</i>	41
<i>Wat zijn de gewenste inhoudelijke aanpassingen?</i>	42
5. AANBEVELINGEN REGISTRATIE & EVALUATIE.....	44
5.1 MINIMALE REGISTRATIE-INFORMATIE.....	44
5.2 IMPACT TUSSENTIJDEN EN FINAAL EVALUEREN.....	49
6. CONCLUSIE	54



Executive summary

De impact, registratie en monitoring van dienst jeugdinterventie

Van oktober 2024 tot september 2025 onderzochten medewerkers van het onderzoekscentrum Stadskracht aan de AP Hogeschool de werking en impact van dienst Jeugdinterventie van Stad Antwerpen. De dienst Jeugdinterventie (JI) wil een antwoord bieden op de met elkaar verweven problematiek van 'overlast' of 'probleemgedrag' door jongeren én jongeren die opgroeien in een 'maatschappelijk kwetsbare situatie'.

De dienst beoogt een dubbele doelstelling: (a) jongeren en hun ouders te sensibiliseren wanneer er sprake is van problematisch gedrag op het openbaar domein en (b) om te werken aan oplossingen voor achterliggende problematiek, vertrekkende vanuit de context van de jongere, i.e.: zijn of haar thuissituatie, vrije tijd of specifieke noden binnen het gezin.

JI vervult daarbij een **preventieve en ondersteunende rol** op het snijvlak van hulpverlening en veiligheid: door kort na een melding voor overlast of probleemgedrag contact te maken via een huisbezoek wil de dienst escalatie voorkomen, onderbescherming tegengaan en jongeren toeleiden naar gepast (hulp)aanbod.

De dienst werkt enkel met aanmelding door professionals, op vrijwillige basis met jongeren onder de 18 (zonder lopende gerechtelijke procedures) en hun gezin via een outreachende en aanklampende aanpak. De dienst investeert naast individueel casework ook in lokale verandering en advies. **Sinds haar ontstaan**, ongeveer 20 jaar geleden, ziet men 1) een duidelijke **verjonging** van de doelgroep- en heeft men er voor gekozen om zich te focussen op minderjarigen, (2) een toename van **multiproblematiek** bij casussen, (3) meer aandacht voor **mentaal welzijn**, en (4) de **schoolcontext** als steeds belangrijkere arena voor preventie.

In overleg met onze opdrachtgever formuleerden we **drie centrale onderzoeksvragen** die we in dit rapport beantwoorden:

1. *In welke mate behaalt Jeugdinterventie haar beoogde doelstellingen, en welke werkzame principes en randvoorwaarden liggen daaraan ten grondslag?*
2. *Hoe schatten diverse stakeholders de impact van Jeugdinterventie in op jongeren, gezinnen en leefomstandigheden?*
3. *Hoe kan Jeugdinterventie effectiever registreren om haar impact beter in beeld brengen?*

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hanteerden we een mix van **kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden**: (a) Documentenanalyse van



wetenschappelijke artikels, jaarrapporten en beleidsnota's; (b) Een diepgaande analyse van honderd dossiers vanaf 2024, met een focus op type aanmelding, acties door JI, realisaties op caseniveau, patronen over cases heen en knelpunten in de registratie; (c) elf diepte-interviews met vijf externe partnerorganisaties, vijf casemanagers en een mede oprichter van JI; (d) Drie interactieve workshops met casemanagers en coördinatoren rond ervaringen met registratie en feedback op het actieonderzoek en de onderzoeksresultaten; (e) Actieonderzoek waarbij casemanagers tussen februari en juni 2025 hun trajecten anders hebben geregistreerd en geëvalueerd op basis van richtlijnen van de onderzoekers.

De resultaten van de dossieranalyse (hoofdstuk 3)

In onze sample van 100 dossiers zien we 65 aanmeldingen voor 'overlastgedrag', 18 voor 'spijbelen' en 18 voor 'welzijn'. Het is hierbij belangrijk te vermelden dat het gaat over de belangrijkste reden voor aanmelding en dat er doorheen het **traject vaak diverse** andere **problemen** opduiken waar JI mee aan de slag gaat.

Wat betreft het aantal **aanmeldingen waarin een dossier is geopend** zien we dat 10% strandt op het niet kunnen bereiken van het gezin, ondanks herhaaldelijke pogingen. In 90% van de gevallen leidt aanmelding tot minstens sensibilisering. In 51% van de gevallen leidt aanmelding daarbovenop tot doorverwijzing en in 31% van de gevallen neemt JI een regierol op (naast doorverwijzing en sensibilisering) door de jongere en zijn/haar ondersteuningstrajecten langere tijd op te volgen. De vaststelling dat de helft van de aanmeldingen leidt tot doorverwijzing toont aan dat de ambitie om via sensibilisering ook te kunnen werken aan andere noden effectief wordt gerealiseerd.

Als we kijken naar de **samenhang tussen aanmeldredenen, interventie en uiteindelijke uitkomst** (afsluiting) toont de analyse van onze steekproef een aantal interessante verbanden:

- Overlast-gerelateerde dossiers (bv. vuurwerkoverlast) leiden in de praktijk meestal tot een korte sensibiliseringsinterventie en worden daarna afgesloten wegens "bewustwording gecreëerd, geen verdere hulpvraag".
- Welzijns-dossiers (meldingen van ernstige zorgen om het welzijn van de jongere) monden daarentegen disproportioneel vaak uit in verplichte hulpverlening.
- Gedrag-gerelateerde dossiers (ernstige probleemgedragingen van jongeren, los van overlast) leiden doorgaans tot meer interventies dan enkel sensibilisering.
- Spijbel-dossiers kennen een heel gevarieerd verloop en er is geen eenduidige "standaard" aanpak of uitkomst.



Interviews en workshop (hoofdstuk 4)

Interviews met **externe stakeholders** (die jongeren aanmelden of waar JI jongeren naar doorverwijst) tonen een **sterke waardering** voor de dienst. Partners zien de unieke meerwaarde van JI in (a) het werken over diverse levensdomeinen en wijken met een sterk netwerk; (b) de positie tussen politie en hulpverlening, aanklappend, maar met de nadruk op vrijwillig engagement en met aandacht voor het verhaal van de jongeren; (c) snelle en flexibele opvolging van dossiers. Toch horen we enkele **kanttekeningen** rond (a) de beperkte capaciteit van de dienst, wat soms leidt tot wachtlijsten en de snelle opvolging ondermijnt; (b) potentieel tot betere afstemming met onderwijspartners, in het bijzonder rond jongeren die bijna meerderjarig zijn. Tijdens de 'member check' workshop onderschrijven de casemanagers dat de afstemming met onderwijs nog beter kan, zij ervaren hier soms te laattijdige aanmelding, wat het moeilijker maakt om preventief te werken.

In de interviews en workshops met casemanagers gaat er veel aandacht naar de voor- en nadelen van het huidige **registratiesysteem**. Deze staan uitvoerig beschreven in hoofdstuk 4 en leiden tot een overzicht van zeer concrete **suggesties** op het vlak van **technische modaliteiten en inhoudelijke mogelijkheden** die kunnen bijdragen tot het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijker systeem in de toekomst.

Aanbevelingen registratie in functie van monitoring en evaluatie (Hoofdstuk 5)

Tijdens het actieonderzoek gingen casemanagers vijf maanden aan de slag met nieuwe richtlijnen voor registratie die willen bijdragen tot betere monitoring en evaluatie op caseniveau en over cases heen. De volgende suggesties werden grotendeels positief geëvalueerd tijdens de afsluitende workshop. Een rode lijn doorheen de aanbevelingen is dat het niet zozeer gaat om de registratie te kwantificeren, maar om het invoeren van de grotendeels kwalitatieve data in de mate van het mogelijke beter te structuren in gestandaardiseerde antwoordvelden, drop down menu's en reflectievragen:

- Werken met een centraal registratielook met gestandaardiseerde **kerngegevens** zorgt dat casemanagers en beleidsmakers de hoofdlijnen van een traject makkelijker kunnen inschatten: profielgegevens, aanmelders, aanmeldredenen, aanwezige hulpverlening...
- Registreer per dossier de **belangrijkste rol van JI** om statistische opvolging zoals in hoofdstuk 3 in de toekomst te faciliteren: 'geen rol', 'sensibiliserende actor', 'doorverwijzer', 'casusregisseur'
- Werk aan een **overzichtelijke registratie van hulpvragen** per dossier aan de hand van gestandaardiseerde informatievelden 'beschrijving hulpvraag', 'bron van de hulpvraag', 'doelstellingen', 'opvolgafspraak', 'urgentie' en 'status'. Dit vergemakkelijkt een inschatting van de realisatie van oorspronkelijke doelen en laat toe om dossiers in toekomst te filteren op basis van deze criteria.



- Structureer de input in de dossierbeschrijving aan de hand van vier typen acties: 'contactmoment met cliënt/gezin', 'doorverwijzing', 'inschatting openheid gezin/jognere' en 'actieve hulpverlening door JI'.
- Voorzie om de zes maanden (via automatische reminder) een **tussentijdse evaluatie** over het al dan niet afronden van het dossier aan de hand van drie vragen 'waarom aanwezig blijven?', 'wat moet er gebeuren voor afsluit?' en 'waar bots je op?'
- Tenslotte adviseren we het gebruik van **vier reflectie opdrachten voor de eindevaluatie**: (1) *Situatie & interventie*: "Geef een overzicht van op welke domeinen er hulpvragen waren en hoe dit is opgepakt/geëvolueerd." (2) *Resultaat*: "Geef uw persoonlijke indruk van welke impact het totale begeleidingstraject heeft gehad op de jongere en zijn gezin." (3) *Samenwerking/bemiddeling*: "Bespreek kort hoe de afstemming met andere hulpverlening verliep." (4) *Terugkoppeling aanmelder*:

Conclusie en aanbevelingen.

Wat betreft het behalen van haar doelstellingen (onderzoeksvraag 1) toont dit onderzoek dat beoogde **'directe invloed'** van JI, zoals omschreven in haar veranderingstheorie (figuur 1) – openheid creëren, informeren/sensibiliseren en ondersteunen – duidelijk wordt uitgeoefend in een grote meerderheid van de ontvankelijke aanmeldingen. Op basis van de geanalyseerde steekproef zien we dat de dienst **in 90% van de gevallen een sensibiliserende rol** opneemt en **in de helft van de gevallen (51%)** neemt men **ook een doorverwijzende rol** op die enige vorm van openheid en vertrouwen/ondersteuning impliceert. Bovendien neemt men **in één op drie gevallen (31%) ook** een regierol op en dus wijst op **langdurige en (mogelijks) intensieve ondersteuning** die doorgaans samengaat met vertrouwen, openheid en betrokkenheid van de context.

Hoewel de indirecte en lange termijn effecten van deze acties en realisaties niet empirisch kan worden bewezen omwille van methodologische en praktische redenen, komt JI hiermee duidelijk tegemoet aan haar **dubbele, sensibiliserende en ondersteunende doelstelling**. De **cijfers en interviews ondersteunen hier ook de veranderingstheorie** dat de outreachende, aanklappende aanpak naar aanleiding van een overlastmelding effectief kan leiden tot het identificeren van onderliggende hulpvragen en het toeleiden naar gepaste ondersteuning. Hoewel men er niet van moet uitgaan dat de JI interventie per definitie een grote invloed heeft op de verdere levensloop van jongeren, versterkt dit onderzoek de reeds bestaande evidentie dat deze aanpak zowel een ontradend effect kan hebben wat betreft het stellen van 'probleemgedrag' en een belangrijke hefboom kan bieden in het opnemen van rechten en het tegengaan van onderbescherming in de het leven van jongeren in een kwetsbare positie.



Externe stakeholders (onderzoeksvraag 2) **onderschrijven in grote lijnen de aanpak van JI**. Hoewel het vanuit de preventieve en doorverwijzende insteek van JI **nooit de bedoeling was om een regierol op te nemen, argumenteren externe partners dat JI hiermee een belangrijke leemte opneemt** in het veld van niet-verplichte jeugdhulp. Dit wordt op prijs gesteld, maar de opname van deze rol in de praktijk zet druk op de capaciteit van JI om alle cases tijdig op te volgen en noopt om reflectie over haar rol.

Hoofdstuk 4 en 5 van het rapport bieden een gedetailleerde beschrijving van de aanbevelingen om de operationele bruikbaarheid en de monitoring en evaluatiefunctie van een toekomstige registratietool te verbeteren (onderzoeksvraag 3).

De belangrijkste andere **aanbevelingen** die uit dit onderzoek voortkomen lezen als volgt:

Aanbeveling voor de dienst JI

- Voorzie **om de zes maanden een tussentijdse evaluatie/reflectieoefening** over het al dan niet afsluiten van een lopende casus.
- Maak de registratie overzichtelijker aan de hand van **gestandaardiseerde thematische blokken** zonder de ruimte voor contextuele informatie en reflectie te verliezen. Concreet gaat het bijvoorbeeld over dossierbeschrijving-input structureren aan de hand van 'typen acties' en het evaluatieverslag sturen door altijd te reflecteren over 'hulpvragen', 'resultaten', 'samenwerking' en 'terugkoppeling naar de aanmelder'. Deze thematische structurering van kwalitatieve data maakt het mogelijk om gericht terug te zoeken in eerdere casussen.
- Probeer op basis van eerdere **ervaringen een overzicht te maken van welke aanpak en doorverwijzingen passend zijn voor welk type hulpvragen**. Dit ontbreekt nu en zou collega's en zeker nieuwe collega's ondersteunen. Registratie in de lijn van onze aanbevelingen maakt het makkelijker om deze oefening in de toekomst te onderbouwen.
- Registratie in lijn van de aanbevelingen in hoofdstuk 5 maakt het mogelijk om de **statistische analyse rond aanmelding, rolopname en afronding** (en het verband daartussen) in de toekomst periodiek te herhalen zonder veel bijkomende investering.
- Onderzoek de **mogelijkheid tot een betere afstemming met onderwijspartners**, bijvoorbeeld door actief in te zetten op een gerichte evaluatie van de samenwerking en trajecten tot nu toe. De trajecten vanuit deze hoek (spijbelgedrag als aanmeldreden) zijn vandaag erg onvoorspelbaar en worden vaak vroegtijdig afgebroken als de jongeren meerderjarig worden. Een tijdige aanmelding vanuit dit levensdomein zou het preventief potentieel van JI kunnen versterken.



- Probeer op basis van een verbeterde evaluatie een **overzicht** bij te houden van **structurele drempels tot goede doorverwijzing en samenwerking** en vertaal deze tot onderbouwde beleidssignalen; bv. vastlopen op specifieke wachtlijsten bij doorverwijspartners, geen openheid bij het gezin, geen specifiek hulpaanbod beschikbaar

Aanbevelingen voor beleidsmakers

- Investeer in een **nieuwe registratietool** van JI die haar praktische bruikbaarheid en mogelijkheden voor monitoring en evaluatie drastisch zouden versterken (hfst. 4 en 5)
- Faciliteer een **betere afstemming tussen JI en onderwijspartners**. Door onderwijspartners te stimuleren om snel aan te melden en een oplossing te zoeken voor de doelgroep van 17+'ers met schoolse problemen
- **Reflecteer/debatteer over het belang van de oorspronkelijke niet voorziene regierol (en adviesrol)** die JI nu de facto opneemt en verhoudt dit tot de capaciteit die deze dienst nodig heeft om wachtlijsten te vermijden en haar sensibiliserende, doorverwijzende en ondersteunde rol op te nemen voor alle jongeren en gezinnen die daar nood aan hebben en aan kunnen/willen meewerken



1. Inleiding

Van oktober 2024 tot september 2025 onderzochten medewerkers van het onderzoekscentrum Stadskracht aan de AP Hogeschool de werking en impact van dienst Jeugdinterventie van Stad Antwerpen. Dit onderzoek past binnen een de bredere onderzoekssamenwerking 'sociale impactevaluatie' in opdracht van het kabinet Sociale Zaken in de periode 2019 en 2025. Het onderzoek naar Jeugdinterventie verschilt van eerdere cases binnen deze opdracht omdat er een voorbereidend traject aan vooraf ging. Dit heeft geleid tot een meer actiegerichte aanpak, waarbij medewerkers van de dienst een nieuwe manier van registreren testten als deel van het onderzoek.

Net als in andere steden staat Antwerpen voor gelinkte uitdagingen op het vlak van jeugdoverlast en jongeren die in kwetsbare situaties verkeren. Als antwoord hierop heeft de stad de dienst Jeugdinterventie (JI) uitgebouwd. Deze dienst heeft tot doel om (a) jongeren en hun ouders te sensibiliseren wanneer er sprake is van problematisch gedrag in het openbaar domein en (b) om te werken aan oplossingen vertrekkende vanuit de context van de jongere, i.e.: zijn of haar thuissituatie, vrije tijd of specifieke noden binnen het gezin. JI vervult daarbij een preventieve en ondersteunende rol op het snijvlak van hulpverlening en veiligheid: door vroegtijdig in te grijpen kan de dienst escalatie voorkomen en jongeren toeleiden naar gepast (hulp)aanbod. Door deze werkwijze wil JI ook tegemoet komen aan eventuele onderbescherming van haar cliënten.

Jeugdinterventie bestaat inmiddels goed twintig jaar. Dat biedt veel geschiedenis om op terug te kijken en dan dringt zich de vraag op in welke mate de dienst erin slaagt haar doelstellingen te realiseren in een sterk veranderende context, en hoe we die realisaties en werkzame elementen binnen de werking beter zichtbaar kunnen maken. Zowel het stadsbestuur als de dienst zelf hecht immers veel belang aan het capteren en aantonen van de maatschappelijke impact van haar initiatieven. Zowel in functie van organisatorisch leren als verantwoording. Vanuit die insteek werd dit onderzoekstraject opgestart waarin we het de werking, het registratiesysteem, het registratieproces en de gerealiseerde effecten van Jeugdinterventie meer diepgaand in kaart brengen. Volgend op deze inleiding formuleren we een aantal leidende onderzoeksvragen, de theoretische insteek van het onderzoek en schetsen we de onderzoeks aanpak en gehanteerde methodologie.

1.1 Onderzoeksvragen en theoretische insteek

In overleg met onze opdrachtgever formuleerden we drie centrale onderzoeksvragen die we in dit rapport beantwoorden:

4. In welke mate behaalt Jeugdinterventie haar beoogde doelstellingen, en welke werkzame principes en randvoorwaarden liggen daaraan ten grondslag ?



5. Hoe schatten diverse stakeholders de impact van Jeugdinterventie in op jongeren, gezinnen en leefomstandigheden?
6. Hoe kan Jeugdinterventie effectiever registreren om haar impact beter in beeld brengen?

Deze onderzoeksvragen bouwen voort op de Theory of Change die Jeugdinterventie recent en voorafgaand aan dit onderzoek zelf opstelde. Volgens dit kader beoogt de dienst via tijdige, preventieve interventies positieve veranderingen teweeg te brengen in het leven van jongeren en hun omgeving.

We onderzoeken daarom niet alleen of de beoogde doelen worden bereikt, maar ook hoe en waarom bepaalde interventies werken. Door aandacht te besteden aan onderliggende werkzame principes en randvoorwaarden toetsen we de aannames uit de Theory of Change aan de praktijk. Dit biedt een kader om de resultaten van Jeugdinterventie te interpreteren en om te begrijpen onder welke omstandigheden de aanpak het meest effect heeft.

De visieoefening van 2023 heeft geleid tot een hernieuwd mission statement: Jeugdinterventie wil “de kansen van jongeren verhogen, overlast voorkomen en zo de leefbaarheid in de stad verbeteren”, en dit door snelle opvolging van aanmeldingen en vroegsignalering. Deze missie bevestigt dat men zowel een sociaal doel (kansen voor jongeren) als een veiligheidsdoel (overlast vermijden) heeft. Waar vroeger misschien de nadruk meer op veiligheid lag, is nu duidelijk dat men die twee als onlosmakelijk verbonden ziet (als het goed gaat met de jongere, zal de overlast dalen – en omgekeerd is overlast aanpakken een ingang om het leven van de jongere op de rails te zetten). Dit integrale mens- én omgevingsgerichte perspectief is ook terug te vinden in het overkoepelende Antwerpens veiligheidsbeleid.

1.2 Onderzoeksaanpak en methodologie

Om de vooropgestelde onderzoeksvragen te beantwoorden bestuderen we de praktijkervaring, beleidskaders en concrete casussen in relatie tot elkaar. Zo benaderen we de vragen vanuit meerdere invalshoeken en verkrijgen we een diepgaand en compleet beeld van de werking en impact van Jeugdinterventie. Van daaruit volgen dan aanbevelingen voor een vernieuwd registratiesysteem en een vernieuwde focus op de evaluatie van zowel individuele dossier als op dienstniveau.

Concreet bestaat onze methodologie uit een mix van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksactiviteiten:

- **Interviews:** We voerden 11 semigestructureerde diepte-interviews met een van de oprichters van Jeugdinterventie, 5 externe partnerorganisaties (politie, buurtregie, kwadraat - CAW, CLB-CMP en vrijetijdsbemiddelaars) en 5 casemanagers. In deze gesprekken stonden de rol en meerwaarde van de dienst centraal, evenals de huidige praktijk van informatie-uitwisseling en -



gebruik, registreren en evalueren. Deze interviews leveren diepgaand inzicht in hoe betrokkenen de doelstellingen, aanpak en de realisaties van Jeugdinterventie ervaren.

- **Workshops:** Er werden twee interactieve workshops georganiseerd rond het thema registratie. Samen met het team van Jeugdinterventie hebben we knelpunten in het bestaande registratieproces in kaart gebracht en ideeën voor verbetering gegenereerd. Deze workshops dienden om praktijkervaring te bundelen en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Een finale member check bijeenkomst met alle casemanagers moest de resultaten voorgesteld in dit onderzoek valideren en waar nodig kaderen.
- **Documentenanalyse:** We analyseerden relevante documenten, waaronder wetenschappelijke artikelen, beleidsnota's en interne stukken van de stad Antwerpen. Dit bood ons de nodige achtergrondinformatie over de context en de theoretische onderbouwing van Jeugdinterventie, en hielp bij het verfijnen van onze onderzoeksvragen en evaluatiekaders.
- **Dossieranalyse:** We voerden een uitgebreide en diepgaande dossieranalyse uit van 100 casussen bij Jeugdinterventie. Hierbij bekeken we de geregistreerde gegevens per jongere (belangrijke datavelden, trajectinformatie) en identificeerden we patronen, en knelpunten in de registratie. We gingen daarna op zoek naar mogelijke verbeteropties en bespraken die met de leidinggevenden en het team van casemanagers. Deze kwantitatieve analyse geeft ons ook een beter zicht op mogelijke objectieve indicatoren van de bereikte resultaten en de huidige manier waarop deze geïntegreerd zijn in de werking van JI.
- **Actieonderzoek:** In samenwerking met de casemanagers zetten we een actiegericht onderzoek op. We testten enkele voorgestelde verbeteringen in de praktijk: zowel op vlak van registreren als inzake evalueren. Daarna heranalyseerden we bepaalde dossiers uit de dossieranalyse van 100 casussen om te zien welke veranderingen de nieuwe vorm van registeren en evalueren opleverde. We bekeken ook hoe recent afgesloten dossiers tijdens deze testfase werden geëvalueerd binnen een nieuw kader. Via terugkoppeling in teamvergaderingen (werkoverleg) werden de bevindingen meermaals besproken, zodat we onmiddellijk konden bijsturen waar nodig.

De interviews, documentenanalyse en dossieranalyse verschaffen voornamelijk inzicht in de werkzame principes en werkwijze. De mate waarin doelstellingen worden behaald en welke principes daarbij een rol spelen (onderzoeksvraag 1) onderzoeken we dankzij deze bronnen binnen de scope van de dossierbehandeling binnen de dienst: van aanmelding tot eindevaluaties door de casemanagers. De interviews pijlen daarnaast ook naar de percepties en ervaringen van stakeholders (zowel casemanagers als partners) over het proces en de impact van Jeugdinterventie (onderzoeksvraag 2).



De workshops en dossieranalyse tonen het gebruik en beperkingen van het huidige registratiesysteem alsook de behoeften en voorkeuren van de gebruikers. Het actieonderzoek liet ons toe om de voorgestelde oplossingen daadwerkelijk uit te proberen en om daar evaluatief en iteratief uit te leren we bekeken in overleg met de casemanagers hoe de dienst haar impact beter zichtbaar kan maken en gingen in dialoog over gedane suggesties en de limieten van registratie en evaluatie (onderzoeksvragen 1 & 3). Door onze bevindingen uit verschillende bronnen te combineren, kunnen we een genuanceerd antwoord formuleren op onze onderzoeksvragen.

1.3 Ontstaansgeschiedenis en huidige werking van Jeugdinterventie

1.3.1 Ontstaansgeschiedenis van de dienst Jeugdinterventie

De dienst Jeugdinterventie van stad Antwerpen vindt zijn oorsprong in de evolutie van het lokale veiligheids- en preventiebeleid vanaf de **vroege jaren 2000**. In die periode kregen enkele steden voor het eerst een schepen verantwoordelijk voor **integrale veiligheid**. Het opzet was om veiligheid niet langer uitsluitend het domein van de politionele diensten te laten zijn maar in te bedden in een meer holistische aanpak op stedelijk niveau.

Antwerpen speelde hier met schepen Dirk Grootjans (Open Vld) een pioniersrol in. Dit leidde o.a. in 2005 tot de oprichting van de bedrijfseenheid Integrale Veiligheid onder leiding van Tom Meeuws, waarbinnen het Stadsplan Veilig werd uitgewerkt. Dit plan vertrok vanuit twee gecombineerde sporen: buurtgerichte acties enerzijds en doelgroepgerichte (persoonsgerichte) acties anderzijds. Binnen dat tweede spoor ontstond de voorloper van wat later de dienst Jeugdinterventie zou worden: **een casemanagement-aanpak gericht op “risicjongeren”**, d.w.z. jongeren die (regelmatig) betrokken waren bij overlast incidenten en bij wie men vermoedde dat achter het gedrag ernstige problemen schuil gingen omtrent welzijn of maatschappelijke participatie (Simons, 2011).

Deze aanpak bouwde voort op eerdere experimenten. Reeds rond 2000 was er het stedelijk project VISIEr (regiecel risicjongeren), een taskforce met vertegenwoordigers uit zeven sectoren (jeugdwerk, onderwijs, integratie, welzijn, politie, justitie en bijzondere jeugdbijstand). Vanaf 2005 werd deze dienst ingebed in de stedelijke bedrijfseenheid ‘integrale veiligheid’, waardoor ook het veiligheidsperspectief nadrukkelijker werd toegevoegd. VISIEr werkte een theoretisch model uit dat benadrukte dat jongeren opgroeien onder invloed van risico- en protectieve factoren, en dat overlastgedrag vaak een signaal is van achterliggende problemen in de context van de jongere. **Centraal stond het preventie-principe waar zowel repressie als kansenontwikkeling onlosmakelijk met elkaar aan verbonden werden in een integrale veiligheidsketen**. Deze inzichten vormden de basis voor de



latere doelgroepregie van zogenaamde risicogroepen, waaronder ook jongeren (den Boer, 2006).

Op 1 januari 2005 ging de stad van start met doelgroepregie in het veiligheidsbeleid, en specifiek een jeugdinterventieteam gericht op minderjarige risicojongeren. **De introductie van huisbezoeken als methodiek was toen een belangrijke innovatie.** Men wilde achter de voordeur gaan: bij jongeren thuis de situatie in kaart brengen en rechtstreeks met ouders en jongeren spreken (Simons, 2007; 2011).

Deze aanpak oogste **initieel veel kritiek vanuit het sociaal werk** omdat deze aanpak vanuit een veiligheidsperspectief te invasief, controlerend en repressief zou zijn (interview Davy Simons, 2024). Volgens voorstanders was een **meer aanklappende aanpak** echter noodzakelijk en vulde dit een belangrijke leemte op: de politie kwam wel tussen bij meldingen van jongerenoverlast, maar had tot dan toe weinig mogelijkheden voor verdere opvolging of doorverwijzing voor minderjarigen die geen strafbare feiten pleegden. Door snel na een incident op huisbezoek te gaan wilde men ouders betrekken en escalatie voorkomen. Men kreeg ook positieve reacties van ouders en ontdekte men al gauw dat in veel van die gezinnen op meerdere leefdomeneinen problemen speelden (Simons, 2007; 2011). Het team kreeg dan ook **de opdracht om niet alleen het overlastgedrag aan te pakken, maar ook de achterliggende hulpvragen te detecteren en waar nodig toe te leiden naar gepaste hulpverlening.**

In de jaren na 2005 groeide Jeugdinterventie uit tot een vaste waarde in het Antwerpse veiligheids- en jongerenbeleid (interview Davy Simons, 2024). Net zoals de buurtregisseurs werkten jeugdinterventie-medewerkers territoriaal: elk had een of meerdere wijken onder zijn hoede, zodat ze zowel buurtgericht als doelgroepgericht opereerden. Zo werd Jeugdinterventie de schakel tussen verschillende sectoren. Reeds in 2009 legde het jeugdinterventieteam bijvoorbeeld al meer dan 900 huisbezoeken af, met een team van acht personen. Wat een indicatie geeft van zowel de schaal van het aantal incidenten als de intensiteit van hun toenmalige werking (Simons, 2011).

De focus lag dus vanaf het begin op vroegtijdige interventie en snel op de bal spelen. Van zodra minderjarigen in beeld komen door zogenaamd antisociaal of zorgwekkend gedrag, kunnen ze aangemeld worden om **in een vrijwillig kader** hulp aangeboden te krijgen, aangestuurd vanuit de stad. Tezelfdertijd kan ook preventief in beeld gebracht worden of er grotere problemen spelen inzake welzijn of veiligheid van de aangemelde jongeren.

1.3.2 Huidige opdracht en het handelingsmodel van Jeugdinterventie

De opdracht



Vandaag is Jeugdinterventie een preventieve stedelijke dienst die zich richt op kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar woonachtig in Antwerpen die worden aangemeld omwille van (betrokkenheid bij) incidenten van diverse vormen van overlast en probleemgedrag zoals vechten, vuurwerk afsteken, vandalisme, spijbelen of het uiten van bedreigingen. Een aanmelding kan bij wie eerste signalen van zorgen of overlast optreden. De kernopdracht bestaat erin om snel in actie te komen wanneer een jongere zorgwekkend gedrag stelt in de publieke ruimte of wanneer er sprake is van een moeilijke leefsituatie die kan escaleren.

In essentie beoogt Jeugdinterventie **twee doelen**: (1) op korte termijn het ongewenste gedrag en de overlast stopzetten door de jongeren en diens gezin te sensibiliseren (het directe effect zichtbaar in de leefomgeving), (2) indien relevant, op langere termijn de achterliggende oorzaken aanpakken door hulp en ondersteuning in gang te zetten, om terugval of escalatie te voorkomen. Deze tweeledige doelstelling – zowel veiligheid bevorderen als kansen van jongeren vergroten – is kenmerkend voor de dienst en sluit aan bij het bovenliggende beleidsdoel om de leefbaarheid in de stad te verhogen door jeugdproblemen vroegtijdig aan te pakken.

Hoe gaat men te werk?

De dienst hanteert het uitgangspunt dat men volgens een casemanager tijdens de eerste workshop “zo snel mogelijk tot achter de voordeur wil gaan”. Met dat doel nodigt een casemanager van Jeugdinterventie zichzelf per brief uit bij het gezin voor een huisbezoek, idealiter binnen twee weken na een aanmelding. Tijdens zo'n huisbezoek wordt meestal eerst de aanleiding van de melding besproken en krijgt de jongere en zijn of haar gezin de kans om een eigen versie van de feiten te brengen. Vervolgens wordt er breder gekeken naar alle leefdomeinen: hoe loopt het op school, binnen de vrijetijdsbesteding, de thuissituatie, vriendenkring, enz.. Op basis van dat geprek stelt de casemanager één van deze drie zaken vast:

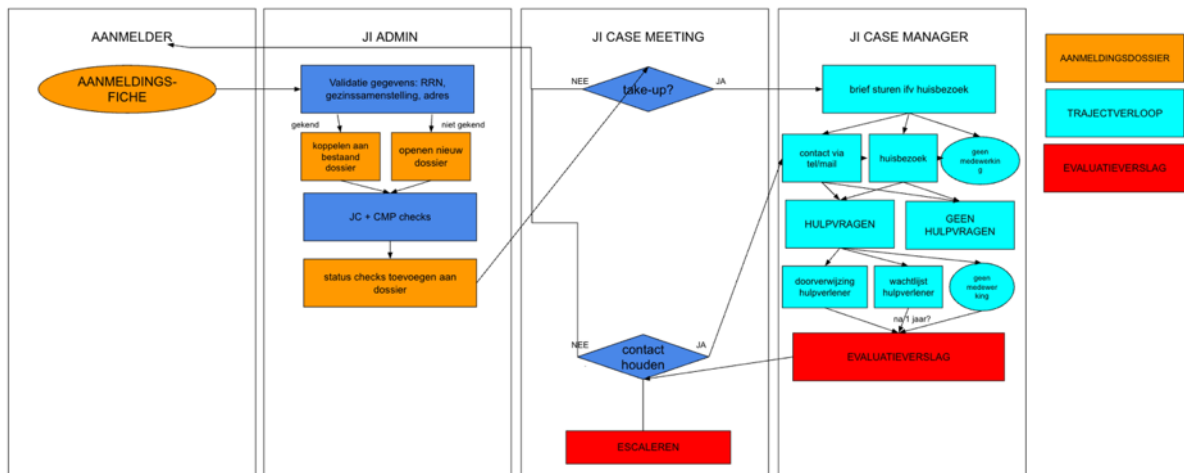
- 1/ Dat er ofwel vragen zijn vanuit de jongere of vanuit zijn of haar gezin waarmee op basis van vrijwilligheid een traject kan worden gestart
-
- 2/ Dat er voldoende verontrustende elementen zijn om een traject op te starten met de jongere waarbij desnoods geëscaleerd wordt richting niet vrijwillige hulpverlening (bv. OCJ)
-
- 3/ Dat er ofwel geen vragen of verontrustende elementen zijn of er helemaal geen medewerking is om op vrijwillige basis met de dienst aan de slag te gaan.

Als er een traject wordt opgestart dan wordt er samen met de jongere en ouders een plan van aanpak opgesteld. Dit plan kan inhouden dat andere diensten of organisaties worden ingeschakeld: zoals bijvoorbeeld een centrum voor geestelijke gezondheidszorg, schoolondersteuning, jeugdwerk of sportactiviteiten. **In principe ligt**

de nadruk op doorverwijzing en niet op langdurige opvolging of begeleiding. In het geval van complexe dossiers waarbij nog geen enkele dienst de coördinatie opneemt, of er geen enkele dienst klaar is om op korte termijn gepaste opvolging te voorzien zal Jeugdinterventie een **regierol** vervullen om alle betrokken partijen rond de tafel te brengen en opvolging te verzekeren. Vaak gebeurt dit ook om een dossier 'warm te houden' door regelmatig contact omdat er door plaatsgebrek geen plek vrij is bij potentieel geschikte doorverwijzpartners.

Een begeleidingstraject door Jeugdinterventie duurt **zo kort als mogelijk maar zo lang als nodig**. Dat betekent dat men een dossier pas afsluit wanneer er voldoende garanties zijn dat de situatie gestabiliseerd is en er een gepast antwoord is gevonden op de hulpvragen die tijdens het traject naar boven komen. Gedurende het traject houdt de casemanager ook de aanmelder (de instantie die de jongere doorgemeld heeft) op de hoogte van het trajectverloop. Dit gebeurt op het moment dat men een dossier opneemt, men doorverwijst heeft naar andere hulpverlening of men het dossier gaat afsluiten.

Afbeelding twee geeft het gehele proces van aanmelding tot afsluiten schematisch weer in vier fasen. Ons onderzoek richt zich voornamelijk op de vierde fase waarin de JI case manager is toegewezen aan een dossier. Daarnaast besteden we in dit rapport ook aandacht aan de tussentijdse evaluatie en de vraag of men contact wil houden, onderaan de derde fase in de figuur.



Afbeelding 2. Business analyse van aanmelding cliënt over aanvaarding dossier tot afsluiten

Na deze algemene beschrijving van hoe JI tewerk gaat focussen we in wat volgt op enkele operationele kernprincipes uit het handelingsmodel en bespreken we een aantal kerncijfers omtrent de omvang en het bereik van deze dienst.

Principe 1: Vrijwillig, maar niet vrijblijvend



Opvolging door Jeugdinterventie gebeurt op basis van vrijwillige medewerking door de jongere en/of het gezin. Dit houdt in dat de jongere niet juridisch verplicht kan worden om mee te werken met jeugdinterventie (het is geen gerechtelijke maatregel). De samenwerking is echter niet vrijblijvend. Eens het gezin instemt met begeleiding en er concrete hulpvragen worden gesteld (in samenspraak met de casemanagers) wordt duidelijk gemaakt dat er verwachtingen zijn en dat men zich moet engageren binnen de aangeboden hulptrajecten om verder van ondersteuning te kunnen genieten.

Bovendien kan er als de JI-casemanager een situatie erg verontrustend acht (bv. bij tekenen die wijzen op interfamiliaal geweld, misbruik of verwaarlozing) de vrijwilligheid doorbroken worden en zal er geëscaleerd worden naar verplichte hulpverleningstrajecten.

Principe 2: Aanmelding door professionals

Uitsluitend professionele partners kunnen een jongere aanmelden bij Jeugdinterventie. Tot die partners behoren o.a. scholen, CLB's (centra voor leerlingenbegeleiding), jeugdwerkorganisaties, buurttoezicht/stadstoezicht, de politie, het parket, sportclubs enz.. In de praktijk zijn de lokale politie en sinds enkele jaren ook de onderwijsinstanties een voorname bron van nieuwe aanmeldingen.

De brugfunctie van Jeugdinterventie wordt hierbij vaak expliciet aangehaald door partners kenmerk van de dienst. Men ziet Jeugdinterventie als een schakel tussen veiligheid (bijvoorbeeld politie/veiligheidsaspecten rond overlast) en hulpverlening (welzijnskansen voor jongeren via jeugdhulp). Ook casemanagers zien zichzelf als een verbinder tussen verschillende diensten en domeinen en zien deze rol ingevuld door middel van intensieve communicatie en samenwerking met diverse partners. Het doel hiervan is om binnen dit landschap vertrouwensrelaties uit te bouwen en de bekendheid van Jeugdinterventie in lokale netwerken te vergroten.

In een beperkt aantal gevallen gebeurt het dat gezinnen ook zelf rechtstreeks aankloppen bij jeugdinterventie.

Particuliere derden kunnen niet rechtstreeks aanmelden, om subjectieve of onzorgvuldige meldingen te voorkomen.

Principe 3: Focus op minderjarigen zonder gerechtelijke of gedwongen procedures

Jeugdinterventie hanteert sinds oktober 2023 volgende expliciete criteria: jongeren (0-18 jaar, wonend in Antwerpen) kunnen worden aangemeld "bij eerste signalen van bezorgdheden en/of overlast". Dit betreft bijvoorbeeld: zorgwekkend en overlastgevend gedrag op straat of in publieke ruimte (bv. vechtpartijen, vandalisme, ernstige overlast zoals nachtlawaai); signalen van schooluitval of spijbelen; grensoverschrijdend gedrag binnen verenigingen of scholen (agressie, isolatie...); of



vermoedens van intrafamiliaal geweld, verwaarlozing of andere onveilige thuissituaties waarbij een betere inschatting nodig is.

In principe gaat het vaak om beginnende problematieken waar nog geen gerechtelijke of gespecialiseerde jeugdhulpmaatregelen lopen. Jongeren met vergevorderde problemen (bv. ernstige delinquentie of herhaald geweld) óf jongeren die reeds onder toezicht staan van de jeugdrechtbank worden niet (langer) door Jeugdinterventie opgevolgd, omdat die buiten de preventieve focus vallen. Deze uitsluiting is een bewuste beleidskeuze om de dienst te concentreren op primaire preventie en snelle interventie, en te vermijden dat men verdrinkt in zware dossiers die een meer doorgedreven en meer gespecialiseerde aanpak vereisen.

Principe 4: Outreachend en aanklampend werken

Jeugdinterventie gelooft in een aanklampende en outreachende aanpak. Door na een incident een brief met het logo van de stad te sturen waarin men vraagt om een huisbezoek, wil men de situatie als voldoende ernstig laten overkomen en aangrijpen als een kans om 'achter de deur te komen' om een inschatting te maken van de thuissituatie. Door aan-huis te komen wil men anderzijds de drempel tot het stellen van een hulpvraag verlagen voor gezinnen die anders moeilijk de stap naar hulpverlening zetten.

Jongeren (en hun ouders, voogd of gezinsleden) worden aangesproken op het gedrag dat reden gaf tot aanmelding en gewezen op de gevolgen (voor henzelf, voor de buurt/slachtoffers). Tegelijk krijgt de jongeren op dat moment ook kans op weerwoord en wil de casemanager een inschatting maken van de thuissituatie en betrokkenheid van het gezin. Zo wil men openheid creëren om de situatie achter het gedrag toe te lichten en eventuele noden bespreekbaar te maken.

Als het gezin dat wil kan bijvoorbeeld een jongere die "niet weet wat te doen in zijn vrije tijd" geholpen worden om een zinvolle vrijetijdsbesteding te vinden. Werken rond vrije tijd is volgens de casemanagers vaak een goede eerste, weinig bedreigende stap die openheid kan creëren voor meer gesprek en ondersteuning.

Principe 5: lokale verandering en adviesfunctie

Naast casemanagement in individuele trajecten is Jeugdinterventie ook actief in wijkgericht preventiewerk. Elke casemanager fungeert als wijkcontactpersoon in een bepaalde zone van de stad. Dat houdt in dat ze deelnemen aan lokaal overleg (bijvoorbeeld casusoverleg rond overlast, groepsaanpakken in probleemwijken, of multi-disciplinaire overlegtafels rond een gezin) en dat ze een netwerk onderhouden met actoren in die wijk (buurtwerk, jeugdwerk, lokale politie, scholen, stadstoezicht, enz.). Deze wijkwerking is "de andere kant van de medaille" van hun individuele werking: waar nodig kunnen ze op wijkniveau signalen delen en gezamenlijke plannen



uitwerken. Zo wordt in Deurne-Noord intensief samengewerkt in een casusoverleg en aan een spijbelpreventieplan.

Ten slotte biedt de dienst ook een consult-functie aan: partners kunnen anoniem een casus voorleggen per telefoon of mail, om advies te vragen of na te gaan of een formele aanmelding zinvol is. Deze consultfunctie wordt regelmatig benut; in 2022 en 2023 registreerde Jeugdinterventie rond de 36-41 consultvragen per jaar (naast de officiële aanmeldingen).

Omvang en bereik: Enkele cijfers

Jeugdinterventie heeft jaarlijks enkele honderden aanmeldingen te verwerken. In 2022 ontving de dienst 464 aanmeldingen, waarvan 411 effectief resulteerden in een begeleid traject. In 2023 daalde het aantal aanmeldingen tot 341, mede als gevolg van capaciteitsgrenzen (er ontstond toen een wachtlijst, zie verder). Dat jaar werden 313 trajecten opgestart en 41 consults gegeven. Deze cijfers illustreren dat het team een substantieel deel Antwerpse jongeren bereikt die dreigen in problemen te raken. Het jaarverslag 2022 vermeldt dat de dienst “stadsbreed gekend is bij de partners”. Dit wijst op een stevig verankerde en genetwerkte positie binnen de lokale sociale kaart, opgebouwd door jarenlange samenwerking en positieve resultaten. De aanmelders en doorverwijzers die we in kader van dit onderzoek hebben gesproken beamen dit.

1.3.3 Evolutie van de rol van Jeugdinterventie – trends en verschuivingen

De context waarin Jeugdinterventie opereert is de laatste jaren sterk veranderd. De dienst heeft zijn rol moeten aanpassen aan nieuwe fenomenen en uitdagingen. We bespreken hier vier belangrijke trends: **(1) een duidelijke verjonging van de doelgroep, (2) een toename van multiproblematiek bij casussen, (3) meer aandacht voor mentaal welzijn, en (4) een verschuiving naar de schoolcontext als belangrijke arena voor preventie.**

Deze evoluties beïnvloeden zowel de inhoud van het werk als de samenwerkingsverbanden van Jeugdinterventie. Een gedetailleerde en cijfermatig onderbouwde analyse van hoe deze evoluties het werk van Jeugdinterventie beïnvloeden is terug te vinden in bijlage 1.

In het kader van dit dossier is het vooral belangrijk om te onthouden dat dit leidt tot een toename van **meer ‘complexe’ dossiers** waar minder snel gepaste en voldoende ge diversifieerde hulpverlening kan voor gevonden worden. **Dit leidt in toenemende mate tot langer durende meer intensieve trajecten op maat en een verschuiving van de inhoudelijke rol van jeugdinterventie van vraagverhelderende en doorverwijzende dienst naar deze van casusregisseur.** Dit botst om inhoudelijke redenen met het preventieve karakter van waaruit de dienst in haar handelingsmodel vertrekt.



Deze toenemende complexiteit in tandem met het stijgende aantal aanmeldingen leidt er toe dat er binnen JI **wachlijsten** ontstaan die het soms onmogelijk maken om kort op de bal te spelen. In de eerste helft van 2023 stroomden de aanmeldingen sneller binnen dan het team kon verwerken. Er ontstond een wachttijd tot drie maanden vooraleer een casemanager op huisbezoek kon. Daarom heeft de dienst in de zomer van 2023 de focus verscherpt en de aanmeldingscriteria vernieuwd. Per 1/10/2023 werd de doelgroep afgebakend tot 0-18 jaar en enkel eerste-signaal meldingen; jongeren met vergevorderde problemen of al lopende gerechtelijke trajecten worden niet meer aangenomen. Deze keuze dient twee doelen: enerzijds capaciteitsbeheer (“zorgen dat het aantal cases haalbaar blijft en wachttijden weggewerkt worden”) en anderzijds het herbevestigen van de preventieve missie (“Jeugdinterventie moet doen waar het het best in is: vroeg en snel ingrijpen, en niet langdurig casework dat eigenlijk elders thuishoort”).



2. Literatuurstudie registratie en evaluatie in preventieve jeugdhulpverlening

2.1 Waarom registreren en evalueren loont

Het registreren van casusinformatie en het evalueren van resultaten levert diverse voordelen op voor preventieve jeugdinterventiediensten. In de interviews bevestigden de casemanagers van Jeugdinterventie dat registratie een direct nut heeft. De gegevens fungeren vandaag bij JI voornamelijk als werkinstrument: aanmeldingsformulieren, logboeken en evaluatieformulieren vormen de basis voor dossieropvolging en planning. Vooral in het kader van rapportage op werklust (dus aantal dossiers dat behandeld werd per jaar, per aanmeldingscategorie). De laatste twee jaar probeert men ook de wachttijd, leeftijdskategoriën en doorverwijzing naar verplichte hulp in de rapportage in beeld te brengen, om iets meer te kunnen vertellen over doeltreffendheid en impact.

De literatuur wijst daarnaast ook op het potentieel van doelgerichte registratie in functie van organisatielieren, verantwoording, het onderbouwen van beleidssignalen en het tonen van de gerealiseerde meerwaarde (Ebrahim, 2019; Suykens et al., 2021; Suykens, 2024).

Heel wat onderzoek suggereert dat de effectiviteit van (jeugd)hulpverlening kan toenemen door structureel te monitoren en daaruit op gezette tijden lessen te trekken, als er geschikte doelstellingen, indicatoren en registratiesystemen worden gebruikt (voor een relatief recent overzicht: Van Yperen, Veerman & Bijl, 2017). Leijssen (2008) toont bijvoorbeeld aan dat Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG) als jeugdzorgmethodiek aanvankelijk niet erg effectief bleek in effectiviteitsmetingen. Meer nauwgezette monitoring en consensus over meetpraktijken leidde echter tot meer consequente toepassing van interventie- en handelingsprincipes en de effectiviteitsmetingen verbeterden merkbaar.

Vanuit dit perspectief is monitoring dan ook geen bureaucratische last, maar kan het actief bijdragen aan een effectieve hulpverlening die zich weet aan te passen aan veranderende uitdagingen. Door tijdens een traject regelmatig bij te houden of doelen worden behaald kan tijdig worden bijgestuurd.

Investeren in doordachte registratie en evaluatie betaalt zich dus terug in betere resultaten. Dit komt doordat gegevens over verloop en uitkomsten inzicht geven in wat werkt en wat niet, waardoor de dienstverlening voortdurend verbeterd kan worden. Bovendien kan een cultuur van meten en leren zorgt er tevens voor dat teams sneller kunnen inspelen op nieuwe uitdagingen (Nederlands Jeugdinstuut, 2010). Dit gezegd zijnde is er ook veel literatuur die waarschuwt voor een eenzijdig cijfermatige benadering en een ongezonde drang naar standaardisering en verantwoording in het



sociaal werk, dat per definitie moet omgaan met complexe, ambigue situaties en onvoorspelbare relaties (cf. Cools & Raeymaeckers, 2020). De volgende paragraaf staat stil bij de uitdaging om tot 'zinnvolle impactevaluatie' (Mathys et al., 2024) te komen in de context van JI.

2.2 Moeilijkheden bij registreren en evalueren van jeugdinterventies

Het realiseren van goede registratie en evaluatiepraktijken in de context van jeugdinterventie kent diverse uitdagingen die herkenbaar zijn vanuit de monitoring en evaluatie (M&E)- literatuur.

Ten eerste is het moeilijk om successen eenduidig te definiëren en te meten bij de complexe casuïstiek die onvermijdelijk is in de context jeugdinterventietrajecten. Deze interventies beogen zowel directe effecten inzake veiligheid (bv. het stoppen van overlastgevend gedrag) als langere-termijnontwikkelingen (zoals hernieuwde aansluiting bij school of engagement en vertrouwen ten aanzien van structurele hulpverlening). Er bestaat vaak geen consensus over welke uitkomstindicatoren het belangrijkst zijn en hoe die te meten in complexe casebeschrijvingen. Verschillende betrokken partijen (zoals hulpverleners, gezinnen, verwijzers) zien andere prioriteiten. Een rapport van de Universiteit van Chicago dat focust op monitoring en impactmeting ten aanzien van hulpverlening gericht op dakloze jongeren (Morton et al, 2019) benadrukt dat het gebrek aan duidelijke richtlijnen en overeenstemming over te meten uitkomsten ertoe leidt dat verschillende organisaties binnen een ketenaanpak hun eigen registratie voeren, wat onderlinge vergelijking of aggregatie onmogelijk maakt. Bovendien is deze diversiteit in wat gemeten wordt niet enkel op organisatieniveau aanwezig maar ook intern waarbij individuele hulpverleners vaak een eigen 'registratiestijl' hanteren.

Bovendien kan er weerstand bij professionals optreden tegen formele monitoring, zeker als deze veel tijd vraagt en het niet duidelijk is wat er met de gegevens zal gebeuren. Jeugdwerkers en casemanagers voelen zich soms ongemakkelijk bij strikte registratiesystemen die het -soms genuanceerde- menselijke contact dreigen te vernauwen tot een afvinklijst. Onderzoek in Engeland onder jeugdwerkers, jongeren en beleidsmakers signaleert een kloof tussen de 'open endness' van -vaak projectgebonden- jeugdwerk en de vereisten om monitoring en impactmetingen te kaderen binnen strikt gedefinieerde uitkomsten vertrekkende vanuit een 'voor- en nameting' (de St Croix & Doherty, 2022). Dergelijke spanningen komen voort uit het feit dat externe indicatoren en bureaucratische meetinstrumenten soms haaks staan op flexibele hulp op maat. Dit kan ertoe leiden dat hulpverleners evaluatie als een opgelegde last zien, of zelfs ideologisch afwijzen wanneer ze het louter ervaren als controlemiddel

Een andere uitdaging betreft de praktische uitvoerbaarheid van goede registratie. Jeugdinterventiecasussen zijn vaak complex (multiproblematiek, diverse



leefdomeinen) en vragen om maatwerk. Daarnaast spelen privacy- en gegevensdelingskwesties een rol wanneer meerdere partijen (bijv. scholen, politie, jeugdhulp) bij een casus betrokken zijn. In de praktijk zien we dat partners van jeugdinterventie en jeugdinterventie zelf aangeven dat men hier zoveel mogelijk toestemming vraagt van de jongeren en hun ouders om gegevens te mogen uitwisselen in het kader van hulptrajecten tussen verschillende partners.

Het vergt ook tijd en inspanningen om de competenties van personeel om gegevens nauwkeurig te registreren te verbeteren, naast hun drukke caseload. Consequent registreren en evalueren vergt training en het voortdurend en iteratief verbeteren van het monitoringssysteem n.a.v. van soms onduidelijke of veranderlijke situaties (Leijssen, 2008).

Tot slot is het bij preventieve interventies moeilijk om causale effecten te meten. Is een terugval uitgebleven dankzij de interventie, of door andere factoren? Het ontbreken van controlegroepen en het ontbreken van evaluaties op de lange termijn waarop effecten spelen, maken dat men veranderingen in het latere leven van jongeren niet zomaar kan toewijzen aan het relatief korte contact met JI casemanagers (de Vries, 2008; Roth & Brooks-Gunn, 2016).

2.3 Werkzame principes voor registratie en evaluatie in de jeugdzorg

Ondanks de genoemde knelpunten heeft recent onderzoek een aantal principes en goede praktijken opgeleverd om registratie en evaluatie van jeugdinterventies zinvol vorm te geven. Hieronder belichten we drie kernelementen: (a) casuïstiek en vraagverheldering, (b) het opstellen van duidelijke doelen en indicatoren, en (c) effectieve evaluatiemechanismen die continu leren mogelijk maken en bevorderen.

2.3.1. Casuïstiek en vraagverheldering

Een goed registratie- en evaluatieproces begint bij de start van de hulp: een heldere vraagverheldering. Het is cruciaal om samen met de jongere en zijn ouders/gezinsleden het probleem en de hulpvraag scherp te definiëren. Richtlijnen bevelen aan om het kind en de ouders zélf te laten verwoorden wat hun zorgen en vragen zijn, en om daarop voortbouwend een constructieve samenwerkingsrelatie aan te gaan (Richtlijnen Jeugdhulp, 2025). Deze eerste fase van casuïstiekbespreking legt de basis voor relevante registratie: door in kaart te brengen wat er aan de hand is op alle en welke krachten en risico's er zijn, wordt vastgelegd waar de interventie zich op richt. Belangrijk is dat deze analyse in dialoog met het gezin gebeurt, zodat de registratie de werkelijkheid van het gezin weerspiegelt en niet slechts het perspectief van de hulpverlener (Richtlijnen Jeugdhulp, 2025). Tijdens dit proces kan een casemanager ook eventuele alarmsignalen (bv. van kindermishandeling of escalatie) verder gaan verkennen.

Een zorgvuldige verslaglegging van de vraagverheldering, de contextbeschrijving en de adviezen aan de cliënt is eveneens een breed gedragen principe in de



hulpverlening. Gezamenlijke conclusies, beslissingen en vervolgafspraken leg je best schriftelijk vast op een manier die begrijpelijk is voor alle betrokkenen (Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek, 2023).

Duidelijke dossiervorming helpt ook later bij evaluatie: men kan immers toetsen in hoeverre de aanvankelijke zorgen zijn weggenomen en of afspraken zijn nagekomen. Waarbij men helder kan focussen op de hulpvragen die de ruggengraat van het traject hebben gevormd. Bovendien faciliteert dit eventuele informatieoverdracht.

2.3.2. Zinnvolle doelstellingen en indicatoren bepalen

Op basis van de vraagverheldering kunnen doelstellingen geformuleerd worden die richting geven aan het (zorg)traject. Literatuur benadrukt dat doelen het meest zinvol zijn als ze in samenwerking met de jongere zelf worden opgesteld en concreet geformuleerd. Een 'doelgerichte' aanpak waarbij hulpverlener, jongere en zijn of haar omgeving samen bepalen welke veranderingen nagestreefd worden verhoogt de betrokkenheid en motivatie van de jongere (Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek, 2023; Richtlijnen Jeugdhulp, 2025). Zo laat onderzoek zien dat het samen met jongeren opstellen van persoonlijke doelen jongeren een stem geeft in wat ze willen bereiken en een basis legt voor evaluatie nadien. Het bevordert dus niet alleen de kwaliteit van de gegevensinzameling bevordert, maar ook het eigenaarschap van de jongere over zijn of haar eigen traject (Cairns et al., 2019; Chiodo et al., 2025).

Naast doelbepaling gekoppeld aan hulpvragen is het kiezen van zinnvolle indicatoren voor evaluatie essentieel. Indicatoren moeten aansluiten bij de tweeledige doelstelling van Jeugdinterventie: zowel korte-termijn welzijnsuitkomsten als lange-termijn ontwikkelingsuitkomsten. Mogelijke korte-termijn indicatoren zijn bijvoorbeeld: "het volgen van een sociale competentietraining Rots & Water" of "niet meer dan x aantal keer afwezig zijn van school in het komende semester zonder geldige reden". Lange-termijn indicatoren richten zich op recidive en welzijn: heeft de jongere een hobby die hem interesseert? Zijn er na 6 of 12 maanden signalen van terugval?

Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat we in deze context niet uit kunnen gaan van een lineair traject (er is veel uitval en het engagement en de ambities van jongeren en hun gezin veranderen *en cours de route*) of toegang tot alle gewenste informatie (vaak is het niet mogelijk of wenselijk om informatie in te zamelen over de situatie van de jongere na afsluiting van het traject). Om deze redenen moeten we uitgaan van een kloof tussen ideale monitoring en de praktijk. Het neemt niet weg dat het zinvol is om als casemanager en team na te denken over doelrealisatie en observeerbare effecten, maar we moeten oppassen om de lat te hoog te leggen wat betreft evaluatie op basis van op voorhand bepaalde uitkomstindicatoren.



2.3.3. Effectief evalueren en collectief leren

Effectief evalueren binnen jeugdinterventie is bijzonder uitdagend. Casemanagers hebben vaak slechts kort en gefragmenteerd zicht hebben op jongeren en hun gezinnen. De voorgeschiedenis is niet altijd gekend of wordt omwille van privacy afgeschermd, terwijl opvolging op langere termijn meestal bij andere partners ligt. Daardoor kunnen effecten enkel tijdens het lopende dossier en bij afsluiting worden vastgesteld, wat de zichtbaarheid van structurele veranderingen beperkt (de Vries, 2008).

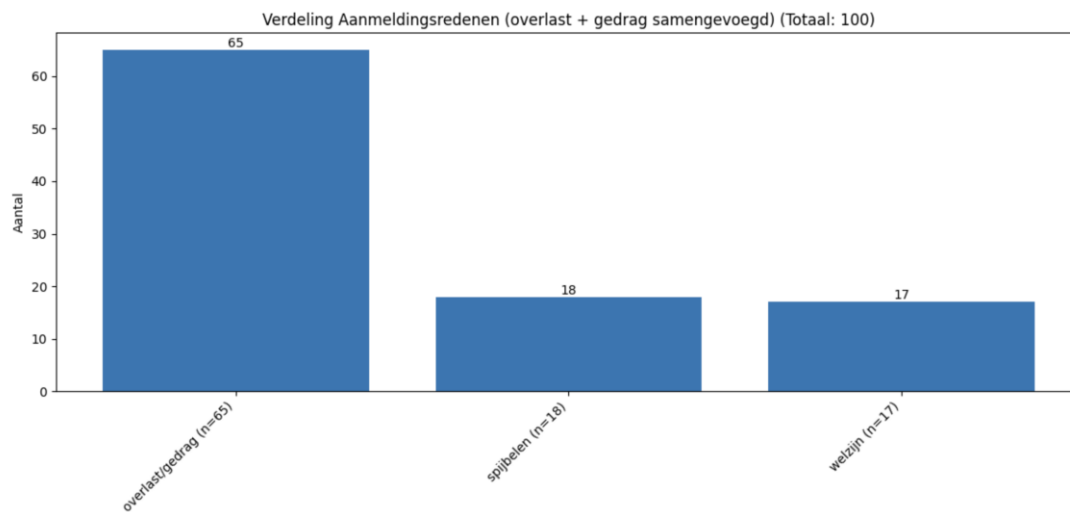
Om meer zicht te krijgen op doeltreffendheid, impact en outcomes groeit de wens om uitgebreider en consistentere te registreren en meer uniform te evalueren. Dit komt niet alleen ten goede bij bijsturing van individuele dossiers en dus de directe resultaten van de begeleidingstrajecten, maar ook inzake informatie die over dossiers heen kan verzameld worden over de doelgroep, de aard van hun problematieken en bijvoorbeeld het verloop van wachtlijsten bij doorverwijzing. Dergelijke info maakt maken het mogelijk om patronen en noden beter in kaart te brengen en beleidsmatig te onderbouwen (Nederlands Jeugdinstituut, 2010).

3. Resultaten dossieranalyse: types aanmeldingen, interventies en redenen tot afsluiten

3.1 Aanmeldredenen

Aanmelden bij Jeugdinterventie kan om diverse redenen. In het aanmeldingsformulier dient de aanmelder een reden op te geven waarom de jongere gebaat zou zijn bij begeleiding door jeugdinterventie. Een belangrijke opmerking bij deze ‘aanmeldredenen’ is dat er in de huidige registratie meestal één aanmeldingsdomein per dossier wordt aangeduid bij uptake. In de realiteit spelen er vaak meerdere problemen, maar die zijn niet altijd van in het begin duidelijk of men registreert de reden tot aanmelding die op dat moment het belangrijkste lijkt. Voor deze analyse is per dossier de primaire aanmeldredenen beschouwd.

In de steekproef van 100 dossiers die we nader hebben onderzocht onderscheiden we drie hoofdcategorieën van aanmeldredenen: Overlast/gedrag, Spijbelen, en Welzijn. We bespreken hieronder elke categorie met het aantal dossiers en geven steeds een voorbeeld ter illustratie.



Afb. 4, verdeling aanmeldingsredenen in sample geanalyseerde JI-dossiers (overlast, gedrag en vuurwerk samengevoegd).

Overlast en gedrag (65 dossiers): Dit is veruit de grootste categorie, goed voor 65% van alle dossiers. In het bestaande dossieroverzicht worden overlast en gedrag als verschillende categorieën beschouwd maar omwille van hun sterke inhoudelijke



gelijkenis binnen de aanmeldingsdossiers hebben we deze samengevoegd in onze analyse. Deze categorie omvat meldingen van jongeren die overlast veroorzaken of ander storend/risicovol gedrag vertonen. Denk aan vandalisme of schade toebrengen aan de (school)omgeving, vertoenen van verontrustend of agressief gedrag, of het afsteken van vuurwerk (deze laatste aanmeldingsreden wordt ook apart geregistreerd).

Voorbeeld: Een overlastdossier betrof een 15-jarige jongen werd betrapt op het afsteken van vuurwerk in zijn woonwijk, tot ongenoegen van buurtbewoners. De politie maakte hiervan melding bij Jeugdinterventie. Deze aanmelding valt onder overlast en gedrag, omdat het gaat om gevaarlijk gedrag dat overlast veroorzaakt.

Spijbelen (18 dossiers) – 18 van de geanalyseerde dossiers heeft spijbelgedrag als aanmeldingsreden. Het betreft jongeren die regelmatig of langdurig ongewettigd afwezig zijn op school. De problematiek kan dus variëren van occasioneel spijbelen tot compleet schoolverzuim. Vaak zijn de problemen gekoppeld aan onderliggende problemen thuis of op school die het naar school gaan bemoeilijken.

Voorbeeld: Een middelbare school meldde een spijbeldossier van een 14-jarig meisje dat al meer dan een maand niet op school was verschenen zonder geldige reden. De school en het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) hadden het gezin al herhaaldelijk gecontacteerd, maar zonder concreet resultaat. Daarop werd Jeugdinterventie ingeschakeld om verdere opvolging te bieden.

Welzijn (17 dossiers) – De derde hoofdcategorie, goed voor 17 dossiers in ons sample, betreft meldingen rond het welzijn van de jongere. Dit zijn situaties waarin anmelders zich ernstige zorgen maken over de thuissituatie of de mentale en fysieke gezondheid van de jongere. Vaak vertrekt een dergelijke aanmelding vanuit verontrustende signalen: bijvoorbeeld een vermoeden van mishandeling of verwaarlozing, ernstige opvoedingsproblemen, psychische problemen bij de jongere, of leefomstandigheden die zijn ontwikkeling bedreigen. Dergelijke meldingen zijn meestal complexer van aard.

Voorbeeld: Een dossier met focus op welzijn werd door het CLB aangemeld bij Jeugdinterventie wegens meerdere bezorgdheden over een 11-jarige jongen die vaak afwezig is op school. De situatie is complex en er wordt melding gemaakt van een problematische thuissituatie (nog niet verder duidelijk gemaakt), gebrekkige hygiëne en ongepaste attitude op school.

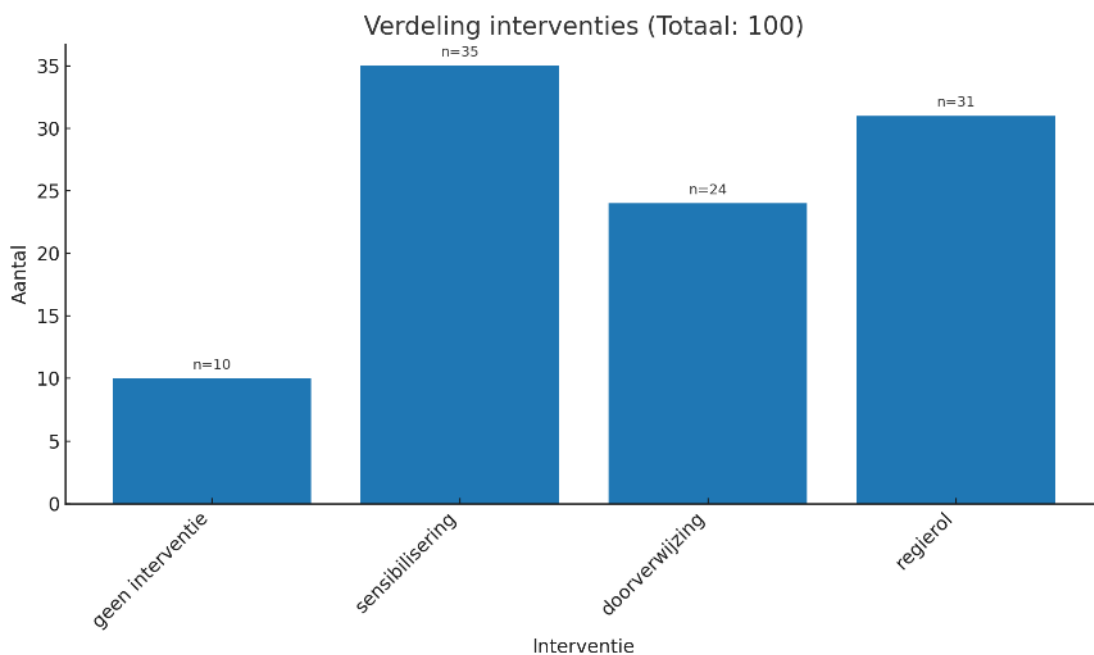
3.2 Type interventies

Na een aanmelding beslist Jeugdinterventie welk traject of welke interventie wordt ingezet. In onze analyse onderscheiden we vier types interventies die Jeugdinterventie ondernam, variërend van geen verdere actie tot intensieve casusbegeleiding.

Hieronder bespreken we de vier categorieën van interventies, telkens met het aantal dossiers en een voorbeeld.

Voor een goede interpretatie van het door JI geleverde werk is het belangrijk te vermelden dat wanneer je de tabel van links naar rechts leest, de linkse interventie ook gerealiseerd werd onder de meer rechtse kolom. Wanneer men een doorverwijzing doet, heeft men ook gesensibiliseerd en wanneer men een regierol opneemt heeft men ook gesensibiliseerd en doorverwezen. Er is dus in 35 van de 100 gevallen 'enkel' gesensibiliseerd, maar in 90 van de 100 gevallen is er effectief gesensibiliseerd. In 24 gevallen is er naast sensibilisering 'enkel' doorverwezen, maar in 51 van de 100 gevallen heeft JI doorverwezen.

Deze steekproef toont dat JI voor ongeveer de helft van de ontvankelijke aanmeldingen er in slaagt een nood te identificeren bij de jongere of het gezin en hen in de mate van het mogelijke toeleidt naar een gepast aanbod.



Afb. 5, verdeling types interventies in sample geanalyseerde JI-dossiers

Geen verdere interventie (dossier niet opgenomen) – In 10 dossiers (werd na de melding geen enkele verdere interventie door Jeugdinterventie uitgevoerd. In deze gevallen is het dossier niet “opgenomen” in opvolging, vaak door praktische of door een weigering vanuit het gezin om mee te werken. De meest voorkomende reden is dat de ouders en/of jongere geen medewerking willen verlenen om hulpvragen verder



op te volgen via bemiddeling van JI of dat Jeugdinterventie het gezin niet kan bereiken (bijvoorbeeld door foutieve of ontbrekende contactgegevens), of dat het gezin sinds de aanmelding buiten Antwerpen verhuisd is. Het gevolg is dat er na de melding geen intakegesprek of huisbezoek kon plaatsvinden en het dossier werd gesloten.

Voorbeeld: Een melding over lichte nachtoverlast door een jongere kon niet verder opgevolgd worden omdat de ouders weigerden in gesprek te gaan met Jeugdinterventie. Door dit gebrek aan medewerking werd het dossier niet opgestart en afgesloten zonder interventie.

Sensibilisering (bewustmaking) In 35 van de geobserveerde gevallen beperkt de tussenkomst zich tot één of enkele korte contacten met de jongere en zijn gezin, gericht op bewustmaking en informatieverstrekking. Concreet probeert de casemanager “achter de deur” te geraken voor een gesprek. Tijdens zo'n contactmoment wordt uitgelegd waarom het gemelde gedrag of de situatie zorgwekkend is en welke mogelijke gevolgen dit kan hebben. Jeugdinterventie wijst ook de weg naar het beschikbare (hulp)aanbod, bijvoorbeeld rond vrije tijd of ondersteuning met administratie. Het belangrijkste doel van deze interventie is sensibiliseren: de jongere en zijn ouders laten inzien dat verandering nodig is en hen informeren over waar ze terecht kunnen voor ondersteuning.

Kenmerkend voor deze categorie is dat noch de jongere, noch het gezin op dat moment een hulpvraag formuleert. Er wordt dus na het informerende gesprek geen verdere begeleiding opgestart, omdat het gezin aangeeft (voorlopig) geen gebruik te willen maken van hulpverlening én de situatie niet acuut ernstig genoeg is voor JI om zelf verdere stappen op te zetten.

Voorbeeld: Een sensibiliseringsdossier betrof een 12-jarige die samen met vrienden overlast veroorzaakte door in een parkje te roken en afval achter te laten. De casemanager zocht contact met de ouders en de jongere, legde uit waarom omwonenden ongerust waren en welke gevaren er zijn (bijvoorbeeld brandgevaar, gezondheidsschade). Ook gaf hij informatie over vrijetijdsactiviteiten en jeugdverenigingen waar de jongen zijn tijd op een positievere manier kon doorbrengen. Er kwam echter geen specifieke hulpvraag uit het gezin voort; men beschouwde het eenmalige gesprek als voldoende. Na deze ene tussenkomst werd het dossier afgesloten.

Doorverwijzing naar passende hulp In 24 dossiers werd er naast sensibilisering ook ingezet op doorverwijzen, zonder een regierol op te nemen -De casemanager van Jeugdinterventie legt in deze gevallen eerst contact met het gezin (bijvoorbeeld via een huisbezoek of uitnodiging) om de situatie toe te lichten, te sensibiliseren, de jongere aan het woord te laten en eventuele problemen in kaart te brengen. Samen met de



ouders en de jongere wordt de hulpvraag verhelderd: wat is precies het probleem en welke hulp is nodig? Dit niet altijd duidelijk na het eerste contact en de erkenning van een nood komt soms interactief tot stand, in de zin dat de casemanager vragen stelt die leiden tot de erkenning van een bepaalde nood. Op basis daarvan verwijst Jeugdinterventie door naar een geschikte externe hulpaanbieder die verdere ondersteuning kan bieden. De rol van Jeugdinterventie is hier dus vooral die van **brugfiguur**: informatie geven over het beschikbare hulpverleningslandschap, het gezin adviseren, en het eerste contact leggen met de andere dienst. Zodra de jongere effectief wordt opgevolgd door die externe dienst, beschouwt Jeugdinterventie haar taak als voltooid en sluit het eigen dossier.

Voorbeeld: In een dossier rond spijbelgedrag voerde Jeugdinterventie een gesprek met een 13-jarige jongen en zijn ouders. Hieruit bleek dat de jongen kampte met onderliggende emotionele problemen. Jeugdinterventie stelde vervolgens voor om contact te leggen met een gespecialiseerde jeugdpsychologische dienst. Na instemming van het gezin werd de jongere doorverwezen naar deze dienst voor verdere vrijwillige begeleiding.

Casusregie door Jeugdinterventie - In 31 dossiers nam Jeugdinterventie een actieve regierol (casusregie) op zich, bovenop de sensibiliserende en doorverwijzende rol. Dit betekent dat de Jeugdinterventie-casemanager gedurende enige tijd zelf de hulpverlening coördineert en begeleidt, in plaats van louter door te verwijzen. Deze intensieve aanpak is vaak nodig wanneer directe doorverwijzing moeilijk is – bijvoorbeeld door lange wachtlijsten bij de aangewezen hulpdiensten – of wanneer de problematiek onmiddellijke opvolging vereist. De casemanager blijft in deze situaties nauw betrokken bij de jongere en onderneemt zelf acties om het gezin te ondersteunen en de situatie te verbeteren. Dit kan inhouden: regelmatig langsgaan voor huisbezoeken, individuele gesprekken met de jongere voeren, hem of haar motiveren tot het aanvaarden van hulp, of zelfs praktische hulp verlenen (zoals helpen bij het invullen van formulieren of meegaan naar afspraken).

Belangrijk is op te merken dat ongeveer een derde van alle dossiers onder deze **casusregie-categorie** valt – een relatief hoog aandeel. Dit illustreert dat de casemanagers van Jeugdinterventie in veel gevallen zeer nauw betrokken blijven bij een dossier en meer doen dan enkel doorverwijzen. Zij nemen verantwoordelijkheid om het dossier “warm te houden” tot er gepaste hulp kan overnemen, of om tussentijds al ondersteuning te bieden waar nodig. Uit de interviews met partners (zie hoofdstuk 4) blijkt dat men hiermee tegemoet komt aan de nood aan een organisatie die het overzicht bewaart binnen dit veld van niet verplichte hulpverlening.

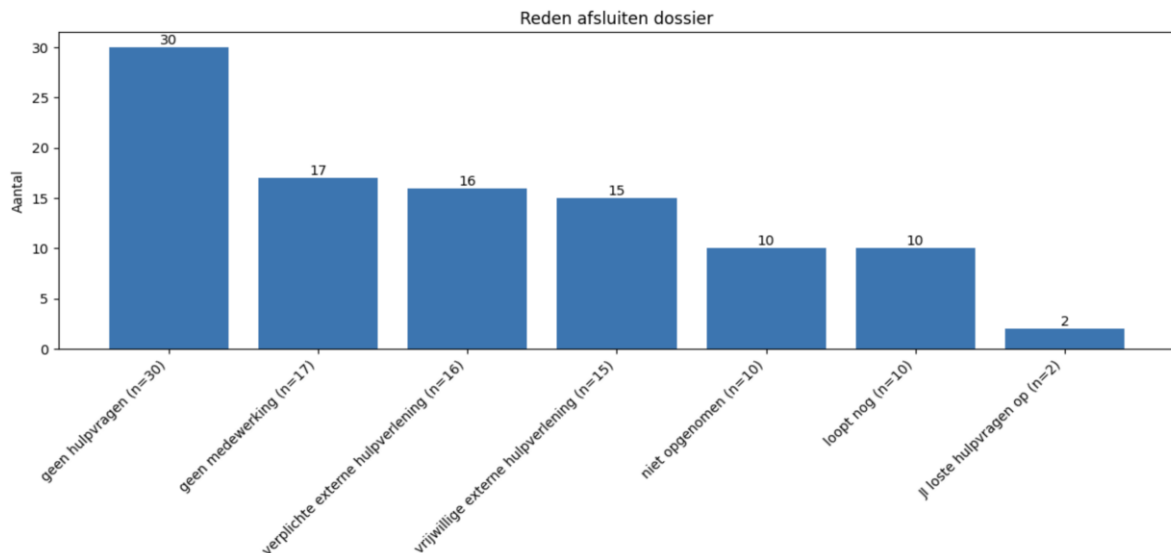
De casemanagers gaven tijdens de member check aan dat zij hierbij soms een spanningsveld ervaren: **deze langdurige opvolging is nodig om een dossier warm te houden, maar legt tegelijk druk op de preventieve insteek van de dienst.** Met

andere woorden, door de hoge caseload en wachttijden bij partners moet Jeugdinterventie in deze dossiers veel langer betrokken blijven dan ideaal is voor een vroegtijdige interventie. Toch is die betrokkenheid essentieel om te voorkomen dat gezinnen zonder hulp blijven zolang er geen externe opvang is.

Voorbeeld: Een casusregie-dossier betrof een 15-jarige jongen bij wie de thuisomgeving escaleerde in fysiek geweld. Gespecialiseerde residentiële hulpverlening was pas na enkele maanden beschikbaar (wachtrij), waardoor Jeugdinterventie intussen zelf intensief op het gezin bleef inzetten. De casemanager kwam wekelijks langs om de situatie te monitoren, gaf de ouders opvoedingsadvies en fungeerde als aanspreekpunt voor de jongere. Deze regierol bleef behouden tot de jongere uiteindelijk geplaatst kon worden in de gespecialiseerde voorziening.

3.3 Redenen voor afsluiting van een dossier

Elk Jeugdinterventie-dossier wordt op een gegeven moment afgesloten, tenzij het nog loopt. De redenen waarom een dossier wordt afgesloten, hangen nauw samen met de hierboven beschreven interventietypes en soms met de aanmeldredenen. We hebben de afsluitredenen in onze analyse in categorieën ingedeeld. Hieronder bespreken we de verschillende uitkomsten en het aantal dossiers per categorie.



Afb. 5, verdeling types redenen tot afsluiten dossier in sample geanalyseerde JI-dossiers

Elk Jeugdinterventie-dossier wordt op een gegeven moment afgesloten (tenzij het nog loopt). De redenen waarom een dossier wordt afgesloten, hangen nauw samen met de



hierboven beschreven interventietypes en soms met de oorspronkelijke aanmeldredenen. We hebben de afsluitredenen in onze analyse ondergebracht in categorieën. Hieronder bespreken we de verschillende uitkomsten en het aantal dossiers per categorie.

Nog lopende dossiers – Eerst merken we op dat in onze steekproef 10 dossiers nog niet afgesloten waren op het moment van de analyse. Het betreft dossiers die begin vorig jaar zijn gestart en meer dan een jaar in behandeling waren ten tijde van deze studie. Deze openstaande dossiers zijn langdurige trajecten (vaak de complexere casussen) waarin Jeugdinterventie nog steeds opvolging biedt of wacht tot externe hulpverlening volledig is overgenomen. Omdat ze nog lopen, hebben ze formeel gezien (nog) geen afsluitreden; we vermelden ze hier voor de volledigheid.

Dat een deel van de dossiers meer dan een jaar open blijft, illustreert overigens het **spanningsveld tussen snel, preventief optreden en langdurige opvolging**. Jeugdinterventie streeft ernaar een begeleidingstraject zo kort als mogelijk maar zo lang als nodig te laten duren. Met andere woorden, men sluit een dossier pas wanneer er voldoende garanties zijn dat de situatie gestabiliseerd is en er een passend antwoord is gevonden op de hulpvragen. In de praktijk betekenen complexe problemen en wachttijden bij partners echter dat men soms noodgedwongen lang betrokken blijft bij een jongere. Hierdoor kan men minder nieuwe aanmeldingen opnemen. De dienst heeft de afgelopen jaren noodgedwongen, meermaals met een **wachtdienst** moeten werken. Casemanagers wijzen erop dat de olopende wachttijd tussen aanmelding en eerste contact de preventieve impact van de dienst onder druk zet en geen goed signaal zendt naar de aanmelders. Zij zien het snel opvolgen van de aanmelding nu net als een cruciaal mechanisme om tot zinvolle opvolging te komen. Het blijvend openhouden van deze dossiers toont anderzijds de inzet van Jeugdinterventie om geen jongere los te laten voordat er een oplossing is – zelfs al valt dit buiten het ideale preventieve korte-termijninterventiemodel.

Niet opgenomen (geen start mogelijk) – 10 dossiers – In circa 10 dossiers kon, zoals eerder beschreven, geen opstart plaatsvinden. Dit zijn de gevallen waarin Jeugdinterventie het dossier niet heeft kunnen opnemen na de melding, meestal wegens gebrek aan contact of medewerking van het gezin. We zagen bij de interventietypes al dat dit om 10 dossiers (10%) gaat, die gecatalogeerd werden onder "geen verdere interventie". De formele afsluitreden is hier dat het dossier niet is opgenomen. Bijvoorbeeld: als een gezin onbereikbaar blijkt of pertinent weigert om in gesprek te gaan, wordt het dossier afgesloten zonder dat er een traject is gestart. Deze categorie komt dus inhoudelijk overeen met de eerdergenoemde 10 dossiers zonder interventie.

Opgelost binnen Jeugdinterventie In 2 dossiers werd de hulpvraag van de jongere volledig opgelost door Jeugdinterventie zelf, dus zonder doorverwijzing naar externe



diensten. Dit is een specifieke (en zeldzame) afsluitreden. Het betekent dat de casemanager in die gevallen zodanig heeft kunnen helpen dat verdere professionele hulp van buitenaf niet nodig was. Denk aan situaties waarin een beperkte, kortdurende ondersteuning of bemiddeling door Jeugdinterventie volstond om het probleem op te lossen. Een voorbeeld is een dossier waarbij Jeugdinterventie de intentie vaststelde van ouders en aangemelde jongere om in te schrijven bij een nieuwe school, na een korte zoektocht werd deze jongere snel opnieuw ingeschreven en zette die zonder incidenten zijn schooltraject voort. Jeugdinterventie heeft in zo'n dossiers dus zelf voor een afdoende oplossing gezorgd.

Vrijwillige hulp opgestart (externe hulp aanvaard) Bij 15 dossiers is het dossier afgesloten omdat het gezin of de jongere vrijwillig met externe hulpverlening in zee is gegaan. Met andere woorden, de jongere en zijn ouders hebben – vaak op advies of met hulp van Jeugdinterventie – contact gelegd met een reguliere hulpverlener en zich bereid getoond om vrijwillig begeleiding of ondersteuning te ontvangen. Deze afsluitreden zien we bijvoorbeeld vaak na de interventiecategorie doorverwijzing: Jeugdinterventie verwijst door, het gezin neemt die hulp effectief aan, en vervolgens sluit Jeugdinterventie het eigen dossier af. Ook in sommige casusregie-gevallen komt dit voor, namelijk als de casemanager erin slaagt om het gezin toe te leiden naar een passende vrijwillige hulpvorm buiten Jeugdinterventie. Het resultaat wordt als positief beschouwd: er loopt hulp (op vrijwillige basis) buiten Jeugdinterventie, dus de doelen van Jeugdinterventie zijn bereikt en men kan met een gerust hart afsluiten.

Escalatie naar verplichte hulpverlening In 16 dossiers moest worden geëscaleerd naar gedwongen hulpverlening door externe instanties. Dit houdt in dat tijdens of na de opvolging door Jeugdinterventie bleek dat vrijwillige hulp niet volstond of niet tot stand kwam, en dat de ernst van de situatie een verplicht kader vereiste. Dergelijke dossiers worden bijvoorbeeld doorgestuurd naar het Parket (justitie) of gemeld bij het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ), wat kan leiden tot een jeugdbeschermingsmaatregel. In enkele gevallen gebeurt deze escalatie los van Jeugdinterventies eigen toedoen – bijvoorbeeld omdat de jongere een misdrijf pleegt terwijl Jeugdinterventie nog bezig is met de opvolging – maar hoe dan ook is dit reden voor Jeugdinterventie om het eigen dossier te sluiten. We zien dat vooral welzijnsdossiers relatief vaak in deze categorie eindigen (zie verder bij de opvallende verbanden in sectie 3.4). Ook ernstige gedragsdossiers kunnen hiertoe escaleren als de veiligheid of ontwikkeling van de jongere in het gedrang blijft. Dit is een duidelijk voorbeeld van het principe dat Jeugdinterventie vrijwillig, maar niet vrijblijvend werkt: als de situatie ernstig verontrustend is, wordt de vrijwilligheid doorbroken en schakelt men over op verplichte hulpverlening.

Deze categorie illustreert dat de uitkomsten van wat JI doet geregeld ambigu en moeilijk in te schatten zijn. De dienst heeft via haar contact beter inzicht gekregen in de problematische situatie en terecht geëscaleerd. In die zin heeft men het juiste



gedaan. Anderzijds kan men moeilijk spreken van een positieve situatie en kan men niet weten of deze ingreep op lange termijn een positieve impact zal hebben op de jongere en diens gezin.

Stopgezet wegens geen medewerking In 17 gevallen is de afsluitreden een gebrek aan (verdere) medewerking van de jongere en/of zijn ouders. Dit zijn gevallen waarin aanvankelijk wel contact tot stand kwam en mogelijk een begeleiding werd opgestart, maar gaandeweg het engagement van het gezin wegviel. Bijvoorbeeld: de jongere houdt zich niet aan de afspraken of stopt met verschijnen, of ouders verbreken het contact en willen toch niet verder meewerken.

Ook situaties waarin de aangeboden hulp structureel wordt geweigerd of genegeerd door de betrokkenen vallen hieronder. **Voor Jeugdinterventie is vrijwillige medewerking van het gezin essentieel om resultaat te boeken** – de aanpak is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Als dat draagvlak ontbreekt of verdwijnt, kan men niet anders dan het dossier te beëindigen. Helaas zien we dit bij een aanzienlijk deel van de dossiers gebeuren. **Vaak betreft het gedragsproblemen of spijbeltrajecten waar motivatie een blijvend knelpunt is.**

Terzijde: de casemanagers benadrukten tijdens de member check dat “geen medewerking” of het stopzetten van de samenwerking niet per se betekent dat er helemaal geen effect is geweest. In vrijwel al deze dossiers is de jongere immers wél bereikt en aangesproken, zij het kort, en heeft Jeugdinterventie een signaal afgegeven. Het gezin is gesensibiliseerd en weet nu de weg naar hulpverlening indien het later alsnog hulp wenst. Met andere woorden, ook wanneer een begeleiding vroegtijdig stopt, heeft Jeugdinterventie vaak een preventieve basisinterventie gedaan die van waarde kan zijn.

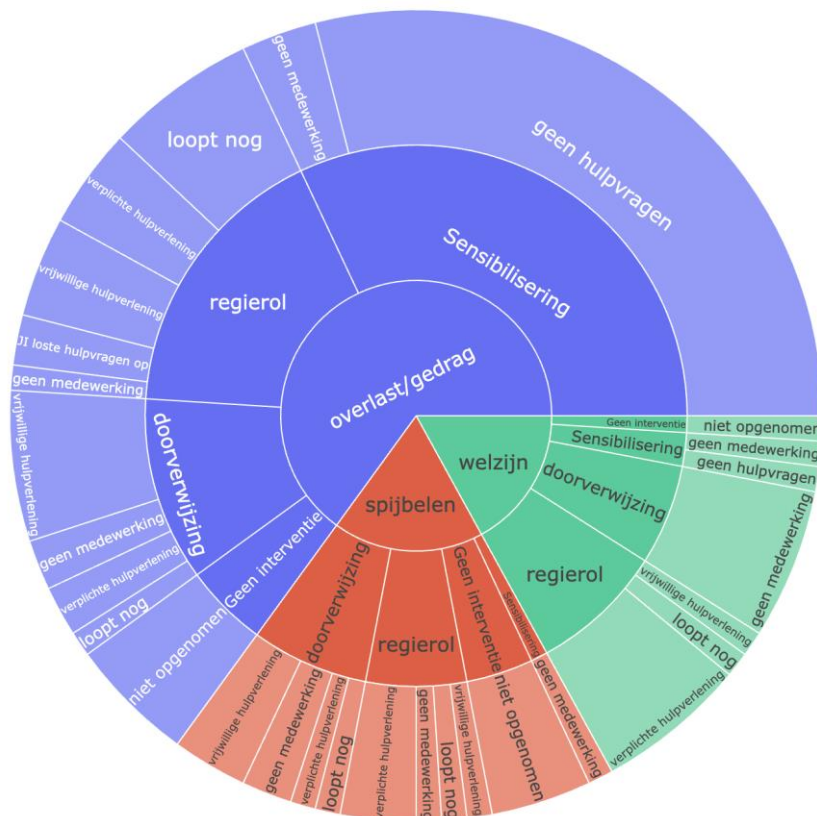
Geen hulpvraag (geen verdere actie nodig) De laatste en eveneens grote categorie omvat 30 dossiers waarin geen hulpvraag (meer) naar voren kwam en het dossier daarom is afgesloten zonder vervolgetraject. In deze situaties stond de jongere of het gezin op zich wel open voor contact en informatie (er was dus een basisbereidheid tot gesprek, in tegenstelling tot de ‘geen medewerking’-groep), maar er werd uiteindelijk geen concrete vraag tot hulp geformuleerd. Jeugdinterventie constateerde daarnaast dat de zorgen niet ernstig genoeg waren om een verplicht traject te rechtvaardigen, en de jongere/ouder gaf aan geen verdere begeleiding nodig te hebben. Deze categorie vertegenwoordigt het grootste aandeel van de afgesloten dossiers (30%) en sluit nauw aan bij de interventievorm sensibilisering die we in 3.2 als grootste categorie zagen.

Net als bij de groep zonder medewerking geldt dat **afsluiten zonder vervolg niet wil zeggen dat er niets is gerealiseerd of geen enkel effect is geweest**. De jongere en het gezin zijn in deze dossiers op zijn minst bewustgemaakt van de zorgen en geïnformeerd over mogelijke hulp, hetgeen een preventief effect kan hebben.

Casemanagers geven aan dat de betrokkenen na zo'n traject weten waar ze later eventueel hulp kunnen vinden en dat de eerste drempel naar hulpverlening verlaagd is. Dit is een belangrijk nuancepunt: **zelfs wanneer Jeugdinterventie afsluit omdat er geen hulpvraag (meer) is, heeft men doorgaans toch iets positiefs bereikt in de vorm van inzicht en informatie-overdracht.**

3.4 Verband tussen Aanmelding, Interventie en Uitkomst

Tot slot keken we in onze analyse naar hoe de aanmeldreden, de gekozen interventie en de uiteindelijke uitkomst (afsluiting) met elkaar samenhangen.



Hierbij springen een aantal opvallende verbanden in het oog:

Overlast-gerelateerde dossiers (bv. vuurwerkoverlast) leiden in de praktijk meestal tot een korte sensibiliseringsinterventie en worden daarna afgesloten wegens “bewustwording gecreëerd, geen verdere hulpvraag”. Met name bij de vuurwerk-gerelateerde overlastmeldingen zien we dat Jeugdinterventie vaak enkel een waarschuwend gesprek voert. In onze data resulteerden bijvoorbeeld 24 van de 65 overlast/gedrag-dossiers in zo'n beperkte tussenkomst waarbij het creëren van inzicht volstond. Slechts in uitzonderlijke gevallen mondt een overlastmelding uit in escalatie



naar gerechtelijke hulp of een langdurige begeleiding – doorgaans is dat niet nodig omdat de gedraging relatief beperkt is en na waarschuwing stopt.

Welzijns-dossiers (meldingen van ernstige zorgen om het welzijn van de jongere) monden daarentegen disproportioneel vaak uit in verplichte hulpverlening. Met andere woorden: bij deze categorie is de kans groot dat het traject uiteindelijk bij een instantie als het OCJ of het Parket terechtkomt. Vrijwillige hulptrajecten komen bij welzijnsaanmeldingen minder frequent voor. Dit patroon is logisch, aangezien welzijnsdossiers vaak zwaardere problematieken betreffen (bv. mishandeling, ernstige verontrusting) waarbij ingrijpen noodzakelijk is. Zo zagen we in onze steekproef dat een aanzienlijk deel van de welzijnsgevallen rechtstreeks of na korte opvolging door Jeugdinterventie werd doorgegeven voor gerechtelijke opvolging of ondertoezichtstelling.

Gedragogerelateerde dossiers (ernstige probleemgedragingen van jongeren, los van louter overlast) worden doorgaans met een actievere aanpak aangepakt dan enkel sensibilisering. Jeugdinterventie grijpt hier vaker naar een doorverwijzing of neemt casusregie op om de jongere naar geschikte hulp te leiden. Dit vertaalt zich in uitkomsten die vaker neigen naar een vrijwillig hulptraject of soms ook verplichte hulp wanneer nodig. Louter afsluiten zonder hulp (geen hulpvraag) komt minder vaak voor in deze gedragscategorie, omdat de problemen meestal te ernstig of complex zijn om op eigen kracht op te lossen. In de cijfers zien we dit terug: terwijl overlastzaken vaak na een gesprek afgerond worden, kregen gedragsdossiers vaker verdere opvolging (intern of extern) en leidden ze regelmatig tot daadwerkelijke plaatsing in hulpverlening (vrijwillig of gedwongen).

Spijbel-dossiers kennen een heel gevarieerd verloop en er is geen eenduidige “standaard” aanpak of uitkomst. Sommige spijbelmeldingen worden niet opgenomen of al na eenmalig contact afgesloten – bijvoorbeeld wanneer de jongere intussen opnieuw naar school gaat of de ouders de leerplicht snel herstellen. Andere gevallen vragen meer inzet: Jeugdinterventie kan de jongere en ouders motiveren tot vrijwillige begeleiding (bijvoorbeeld via de school of CLB), wat dan tot een vrijwillig hulptraject leidt en als zodanig wordt afgesloten. Weer andere hardnekkige spijbelgevallen escaleren uiteindelijk toch naar het gerechtelijke circuit (bv. melding aan het Parket of doorverwijzing naar een Leerlingenrechtencommissie) als de jongere ondanks alle inspanningen blijft wegblijven van school. Deze uiteenlopende uitkomsten wijzen erop dat spijbelproblematiek zeer divers is qua context en ernst – elke situatie vergt maatwerk. Er is dus geen dominante interventievorm of afsluitreden bij spijbelen; de aanpak varieert van geval tot geval. Tijdens de member check workshop vullen casemanagers hierop aan dat ze vinden dat de doorverwijzing naar JI in dit soort spijbeldossiers vaak (te) laat gebeurt, waardoor ze onvoldoende preventief kunnen werken.



4. Informatienoden uit de interviews & workshops

4.1 externe stakeholders

Om te evalueren in welke mate JI haar doelstellingen behaalt en hoe betrokkenen de aanpak ervaren, werden vijf partnerorganisaties geïnterviewd. In deze semigestructureerde diepte-interviews stonden de rol en meerwaarde van JI centraal, evenals de huidige praktijk van samenwerking en informatie-uitwisseling. Zo proberen we de informatienoden van JI ten aanzien van haar partners in kaart te brengen. Hieronder worden een aantal centrale thema's uit deze interviewronde een voor een besproken. De antwoorden van de partners (politie, buurtregie, Kwadraat-begeleiding, CLB/Centraal Meldpunt en vrijetijdsbemiddeling) werden samengevat en aanbevelingen worden op een globaal niveau meegegeven en niet per partnerorganisatie.

Unieke meerwaarde van Jeugdinterventie volgens partners

Alle partners onderstrepen dat JI een unieke toegevoegde waarde heeft die andere diensten niet bieden. **Die waarde vind men in het feit dat JI heel breed werkt over verschillende levensdomeinen en een uitgebreid netwerk heeft dat niet beperkt is tot één wijk.** JI kan stadbreed kijken waar een jongere terecht kan en schakelt snel diverse diensten in (school, vrije tijd, gezin) om oplossingen op maat te vinden. Partners noemen dit vermogen om breder (en dus vaak generalistischer) te kijken dan hun eigen (specialistische) insteek een enorme meerwaarde. Zo kan JI bijvoorbeeld jongeren zonder school of vrije tijd alsnog ergens toeleiden dankzij haar brede contacten. Deze door de partners geobserveerde meerwaarde sluit aan bij het onderzoek van Raeymaeckers (2016) dat wijst op het belang van generalistische sociaal werk als brug en lijm in de context van een versnipperd aanbod.

Verder waarderen partners de bijzondere positie en mandaat van JI. JI is geen klassieke hulpverlener, maar ook geen politie-agent. Ze worden eerder gezien als een neutrale derde die spreekt namens de stad. Het valt daarbij op dat alle partners erkennen dat de begeleidingen en doorverwijzingen vanuit een oprechte bezorgdheid vertrekken. De unieke positie van JI laat toe om jongeren proactief te benaderen, ook als ze zelf (nog) geen hulpvraag stellen. Waar andere hulpvormen vaak pas starten bij een expliciete vraag of motivatie van de jongere, durft JI volgens een gesprekspartner "gewoon aan de deur te gaan staan" na een incident om het gezin aan te spreken vanuit een zorgsignaal. Partners vinden dit "aanklampende" optreden essentieel om verborgen problemen vroegtijdig te detecteren en aan te pakken. JI biedt zo een antwoord in situaties waarin een jongere overlast veroorzaakt maar (nog) niet in klassieke hulpverlening stapt. Dit is een leemte die reguliere diensten moeilijk opvullen.

Tot slot benadrukken partners de flexibiliteit van JI in aanpak ook erg. JI blijft betrokken zolang nodig wat hen onderscheidt van traditionele hulp die vanuit specifieke handelingskaders vertrekt. Bovendien behoudt JI volgens de respondenten een zekere



professionele afstand tot de cases (niet ingebed in lokale emoties of partijdigheid) terwijl ze toch voldoende nabij is om impact te hebben. Dit neutrale stadsmandaat zou JI in staat stellen beslissingen te nemen of confronterende gesprekken aan te gaan die voor bijvoorbeeld een jeugdwerker uit dezelfde wijk moeilijker liggen.

Knelpunten en mogelijke verbeteringen in de samenwerking

Op de vraag naar eventuele knelpunten in de samenwerking gaven de meeste partners expliciet aan overwegend tevreden te zijn over de samenwerking met JI. Men spreekt van korte lijnen, vlotte communicatie en wederzijds vertrouwen. Enkele partners benadrukken expliciet hoe goed en duidelijk er gecommuniceerd wordt en hoe bereikbaar de JI-casemanagers zijn wanneer nodig. Ze kennen hen van wijk- werk- en incidenteel overleg. De algemene tenor is dus positief: er kwamen in de interviews nauwelijks fundamentele klachten naar boven.

Toch zijn er enkele aandachtspunten of suggesties tot verbetering genoemd. Een eerste knelpunt heeft te maken met capaciteitsgrenzen bij JI. Verschillende partners signaleren dat JI de laatste jaren soms met een wachtlijst werkt, waardoor niet alle aangemelde jongeren onmiddellijk opgevolgd kunnen worden.

Men beseft dat dit een breder probleem is binnen de jeugdhulp, maar het frustriert doorverwijzers wel.

In het verlengde daarvan betreurt een partner dat JI onlangs haar focus verscherpte en dossiers m.b.t. 17-jarigen aangemeld in spijbelgedrag niet langer oppakt om meer in te zetten op jongere leeftijden. Jeugdinterventie maakte deze keuze omdat deze jongeren naar eigen inzicht niet kwalitatief begeleidt kunnen worden aangezien ze de begeleiding bij de 18^{de} verjaardag reeds moeten stopzetten. Men merkt echter op dat deze specifieke groep “nu echt wel uit de boot valt, want wie gaat er nog mee aan de slag?”

Daarnaast zien sommige partners nog inhoudelijke opportuniteiten voor JI. Zo suggereert een partner dat JI (of een andere dienst) eventueel ook groepsinterventies met probleemjongeren zou kunnen organiseren, iets wat nu zou ontbreken in het veld. Men ervaart dat bepaalde problemen zich in groep voordoen en dat het waardevol kan zijn om jongeren ook collectief aan te spreken of trainen.

Informatie die partners aan JI doorgeven op dossierniveau

Over het algemeen verloopt de informationsuitwisseling bij aanmelding soepel. Professionele partners die een jongere aanmelden bezorgen JI de essentiële gegevens: identificatie van de jongere/gezin en een beschrijving van de aanleiding of bezorgdheid. Dit gebeurt via verschillende kanalen. Vaak volstaat de aanmeldingsfiche waarin de situatie geschetst wordt. In de praktijk wordt bij een melding dus voldoende context meegegeven. Andere partners melden telefonisch of per e-mail aan JI wat er



aan de hand is, waarna er eventueel mondeling verder overleg volgt. De noodzakelijke dossierinfo stroomt vlot door, aldus de respondenten.

Terugkoppeling van JI naar partners: feedback en opvolging

Een belangrijk punt is in hoeverre partners feedback krijgen over het verdere verloop en resultaat van een dossier dat ze hebben aangemeld. Hier zijn de ervaringen gemengd. Over het algemeen bevestigt JI snel de ontvangst van een aanmelding en laat men weten of de case wordt opgenomen, en zo ja, welke casemanager het oppakt. Deze eerste terugkoppeling vrijwel standaard en stelt de aanmelder gerust dat er opvolging komt.

Vervolgfeedback (tussentijds of bij afsluiting) gebeurt echter minder structureel. Enkele partners geven aan dat ze niet automatisch op de hoogte worden gehouden van de uitkomst of voortgang van het traject, tenzij ze daar zelf expliciet om vragen. Zo vertelt een partner dat ze meestal alleen hoort “of een aanmelding wordt opgenomen en door wie”, maar niet standaard verneemt wanneer het dossier afgesloten is of welke resultaten behaald zijn – “dat weet ik enkel als ik er specifiek achter vraag”. JI maakt intern wel eindverslagen van elk dossier, maar die worden niet routinematig gedeeld met de verwijzer.

In de praktijk betekent dit dat, eens JI het overneemt, de aanmelder weinig nieuws krijgt tenzij er een directe nood is aan overleg. De partners vinden dit niet problematisch. Sommigen beschouwen hun taak als afgerond na de doorverwijzing: “zodra een dossier naar JI of elders gaat, laat ik het los”. In dat perspectief is voortdurende feedback niet nodig; men vertrouwt erop dat JI haar werk doet. Tegelijk geven anderen aan dat ze af en toe actief navragen hoe het loopt, zeker als ze lokaal merken dat de overlast of problemen blijven aanslepen.

Behoefte aan globale info (trends, inzichten over dossiers heen)

Ten slotte vroegen we of partners naast casusniveau ook nood hebben aan meer geaggregeerde informatie van JI – bv. algemene trends, cijfers of inzichten over alle dossiers heen. Hierover lopen de meningen uiteen. De meeste frontlijnpartners geven aan vooral op het individuele niveau bezig te zijn en geen uitgesproken vragende partij te zijn voor algemene rapportering. Zo stelt een partner dat ze niet per se evaluaties of cijfers van JI nodig heeft, omdat ze via de bestaande overlegmomenten al een goed beeld krijgt van wat er speelt. In de wijkoverleggen en contactmomenten met JI komen trends impliciet ter sprake (bv. ziet men meer jongere kinderen, bepaalde hotspots van overlast, enz.), waardoor een aparte trendrapportage minder gemist wordt.

Voor het Centraal Meldpunt (CLB) ligt dit anders: vanuit hun regierol in het onderwijsveld zou meer globale terugkoppeling van JI erg waardevol zijn. Deze partner zou graag beter kunnen opvolgen hoeveel leerlingen uit hun netwerk door JI geholpen worden en met welke resultaten.



4.2 casemanagers

Hoeveel tijd besteden casemanagers aan het registreren?

De casemanagers geven aan dat registratie en administratieve taken een aanzienlijk deel van hun werk innemen. De dagelijkse tijdsbesteding varieert van ongeveer een uur tot anderhalf uur, afhankelijk van ervaring en systeemkennis. Omdat de nadruk overdag ligt op de begeleiding van jongeren en gezinnen, gebeurt registratie vaak tussendoor, wat in sommige gevallen zou wegen op de kwaliteit en secuurheid. Zeker met betrekking tot de evaluaties. De registratiedruk wordt soms ervaren als een afzonderlijk werkblok dat naast de begeleiding komt, eerder dan er vanzelfsprekend deel van uit te maken. Hoewel registratie voor sommigen duidelijk een routine is geworden, blijft het voor anderen een meer “abstracte” tijdsinvestering die -opnieuw volgens sommigen- *“weinig directe meerwaarde oplevert voor de cliënt”*. De administratieve verplichtingen worden dan ook soms eerder als een noodzakelijk kwaad beschouwd.

Wat werkt goed aan het huidige registratiesysteem?

De casemanagers zien verschillende positieve aspecten in het huidige registratiesysteem. Een belangrijk voordeel is de centralisatie van informatie: alle gegevens over een jongere zijn op één plek beschikbaar, wat de continuïteit en overdraagbaarheid van de hulpverlening bevordert. Dit versterkt de transparantie tussen collega's. Het systeem biedt bovendien een uniforme structuur voor verslaggeving, met vaste sjablonen en formats die zorgen voor duidelijkheid en consistentie in rapportering. Dit wordt als waardevol ervaren, zowel voor de samenwerking binnen het team als voor de rapportering richting management en intervisiemomenten.

Voor nieuwe medewerkers biedt het systeem extra ondersteuning dankzij de vaste velden en sjablonen, die houvast en structuur geven bij het opstellen van verslagen. De basisfunctionaliteiten: zoals het aanmaken van dossiers, invoeren van contactgegevens, en het chronologisch bijhouden van acties functioneren naar behoren en zonder grote technische problemen.

Een ander sterk punt is dat het systeem gebruikers stimuleert om consequent te registreren tijdens het trajectverloop via het logboek. Hierdoor wordt de voortgang van het traject overzichtelijk weergegeven, wat de kwaliteit van de opvolging en de uiteindelijke evaluatie ten goede komt. Al bedrukken de meeste casemanagers vooral de meerwaarde van het systeem als werkinstrument (om lopende dossiers op te volgen, zeker als er even geen actie in een openstaand dossier is gebeurd) eerder dan als evaluatietool.

Wat werkt niet goed aan het huidige registratiesysteem?



Zo goed als alle casemanagers die we spraken ervaren het huidige registratiesysteem als weinig gebruiksvriendelijk en vinden het in veel gevallen 'tijdrovend' vanwege de technische beperkingen die opspelen. Een belangrijk knelpunt is de verouderde en onoverzichtelijke interface. Veel opzoekwerk vergt meerdere klikken, velden zijn moeilijk terug te vinden of plots spoorloos, en de navigatie tussen schermen voelt niet logisch aan. Dit leidt tot tijdverlies en dus frustratie, zeker wanneer gegevens moeten worden opgezocht vanuit verschillende formulieren. Bovendien melden meerdere casemanagers dat het systeem vaak instabiel is: het werkt traag, loopt soms vast en is niet bestand tegen intensief gebruik, wat de motivatie aantast. Deze technische mankementen zorgen er zelfs voor dat sommigen tussentijdse kopieën maken in word of zelfs op papier uit vrees om gegevens te verliezen.

Voor nieuwe gebruikers wordt de leercurve bemoeilijkt doordat er weinig ingebouwde ondersteuning is. Er zijn geen duidelijke instructies of contextgevoelige helpfuncties aanwezig, waardoor nieuwkomers veel moeten navragen bij collega's. Daarnaast is het systeem weinig vergevingsgezind: foutmeldingen zijn onduidelijk. Dat leidt niet alleen tot onzekerheid, maar vertraagt ook het werkproces.

Inhoudelijk sluit het systeem volgens enkele casemanagers niet meer aan bij de actuele praktijk: categorieën en keuzes in invulvelden zijn achterhaald of te beperkt, wat gebruikers dwingt tot creatieve (en soms onnauwkeurige) oplossingen.

Een onderliggend probleem lijkt te zijn dat het systeem ontwikkeld is met de nadruk op registratie als controlemiddel, eerder dan als ondersteuning voor het werkproces van de hulpverlener. Er is weinig aandacht besteed aan hoe casemanagers hun werk daadwerkelijk uitvoeren: het ontbreken van mobiele of offline functionaliteiten illustreert dat. Wie cliënten op locatie bezoekt, kan niet meteen registreren en moet aantekeningen bijhouden om later handmatig over te zetten. Ook de beperkte mogelijkheid om informatie vlot te extraheren of te analyseren versterkt het gevoel dat het systeem vooral gericht is op datainvoer ten behoeve van externe verantwoording, niet op praktische bruikbaarheid.

Gebruik van workarounds

Verschillende casemanagers gebruiken eigen werkwijzen en hulpmiddelen naast het officiële registratiesysteem om hun werk werkbaar en overzichtelijk te houden. Zo maken sommigen gebruik van papieren notitieboekjes tijdens huisbezoeken om kernpunten vast te leggen, die later handmatig worden overgezet in het systeem. Anderen sturen zichzelf e-mails of werken met eigen Word-documenten en Excel-bestanden, bijvoorbeeld om verslagen voor te bereiden of om dossiergegevens bij te houden.

Deze 'workarounds' bieden de snelheid, het overzicht of het gebruiksgemak die ze in het systeem missen. Hoewel de casemanagers zich bewust zijn dat dit leidt tot dubbele arbeid en een risico op versnippering van informatie, voelen ze zich genoodzaakt om



zulke oplossingen te gebruiken omdat het registratiesysteem hun dagelijkse werkprocessen onvoldoende ondersteunt.

Ook to-do's worden bijgehouden in outlookagenda's of in andere documenten in plaats van in het registratiesysteem, want daar is geen goede taken/prioriteitenlijst functionaliteit voor handen.

Wat zijn de gewenste technische aanpassingen?

Gebruiksvriendelijkheid & Interface

- Snelle, moderne interface zonder vertragingen of haperingen.
- Mobielvriendelijke versie of app voor gebruik op tablet/smartphone tijdens huisbezoeken.
- Logisch opgebouwd menu met duidelijk gegroepeerde contactgegevens en links naar gekoppelde dossiers (eerdere aanmeldingen, andere gezinsleden)
- Dashboard bij het inloggen met o.a. openstaande hulpvragen, lopende afspraken, actiepunten en meldingen.
- Undo-functie of versiebeheer (wijzigingen kunnen ongedaan worden gemaakt of teruggezet).
- Automatische suggesties of invulling van velden op basis van eerder ingevoerde gegevens.
-

Stabiliteit & Toegang

- Stabiel systeem zonder crashes of dataverlies.
- Snelle prestaties, ook bij "grote" dossiers
- Cloudgebaseerde toegang (geen omslachtige VPN nodig)
- Integratie met agenda- of takenlijsten (bijv. Outlook, interne planningssystemen).
-

Invoer & Documentbeheer

- Mogelijkheid om op locatie te registreren via mobiel apparaat of offline modus.
- Drag-and-drop voor het toevoegen van documenten of foto's aan het dossier.
- Flexibele invoerschermen (velden aanpasbaar of uitbreidbaar).
- Duidelijke foutmeldingen bij invoer en mogelijkheid om fouten eenvoudig te herstellen.



Zoek- en navigatiefuncties

- Geavanceerde zoekfunctie op naam, datum, trefwoord of type document.
- Minder klikken om van verslag (van bv. huisbezoek of evaluatie) naar overzicht te navigeren.
- Hulpvragen centraal zichtbaar en blijvend beschikbaar in elk dossier

Rapportage & Analyse

- Automatische rapportgenerator op basis van ingevoerde gegevens ifv evaluatie
- Analysefuncties (grafieken, overzichten, trends) voor inzicht in voortgang en caseload.
- Notificaties bij belangrijke acties, bv. tussentijdse evaluatie, feedback of deadline.

Wat zijn de gewenste inhoudelijke aanpassingen?

Betere aansluiting op werkpraktijk

- Minder verplichte velden die niet relevant zijn voor Jeugdinterventie.
- Voldoende ruimte voor vrije tekstinvoer: Mogelijkheid om per jongere contextbeschrijving te schrijven (vrij veld voor achtergrondinformatie).
- Formulieren herzien en stroomlijnen: één efficiënte vragenlijst per fase (intake, voortgang, afsluiting).
- Registratie aanpassen aan het type begeleidingstraject (bv. snelle doorverwijzing vs. langdurige casusregie)

•

Doelen en opvolging

- Module “doelen en acties” waarin doelstellingen en voortgang per jongere kunnen worden vastgelegd.
- Mogelijkheid tot statusupdates of voortgangsnotities gekoppeld aan gestelde doelen.
- Ingebouwde structuur voor reflectie bij afsluiting (bv. checklist of evaluatiekader).

Informatieoverzicht en structuur

- Duidelijk overzicht per cliënt met alle levensdomeinen (school, thuis, vrije tijd, eerdere hulp).
- Minder versnippering van gegevens; centrale bundeling van relevante info.
- Mogelijkheid tot toevoegen van categorieën of tags aan dossiers (bv. type problematiek, risicofactoren) -> filteren per categorie
- Verbeterde filtering en dossieranalyse op inhoudelijke kenmerken.



Templates en inhoudelijke ondersteuning

- Sjablonen/standaardcategorieën voor veelvoorkomende verslagen of interventieplannen.
- Actuele keuzelijsten en inhoudscategorieën die inspelen op nieuwe maatschappelijke problematieken (bv. online gedrag, nieuwe middelen), kunnen deze mee evolueren met de noden?
- Inhoudelijke koppelingen naar methodieken, richtlijnen of praktijkvoorbeelden (ter ondersteuning van casemanagers).

Cliëntparticipatie en feedback

- Op termijn ruimte in evaluaties voor input van jongeren en ouders



5. Aanbevelingen registratie & evaluatie

Op basis van de analyse van 100 dossiers, de interviews met casemanagers en de bevindingen uit de evaluatieworkshop op 23 januari 2025, formuleren we aanbevelingen om het registratiesysteem van Jeugdinterventie te versterken. We maken daarbij onderscheid tussen aanbevelingen omtrent minimale registratie-informatie (5.1) en aanbevelingen om tot een meer evaluatieve en gestructureerde opvolging te komen (5.2).

5.1 Minimale registratie-informatie

Om het registratiesysteem van de dienst Jeugdinterventie te verbeteren, wordt voorgesteld om een minimumset aan gegevens systematisch te registreren, gegroepeerd in vier rubrieken. Deze indeling balanceert gebruiksvriendelijkheid voor casemanagers met beleidsmatig relevante info. De huidige registratie (via Digit) is versnipperd en moeilijk doorzoekbaar, dus centralisatie van kerninformatie is essentieel. Hieronder geven we per rubriek de minimaal benodigde datavelden, conform het document “Overzicht datavelden”, met argumentatie op basis van de member check en de context/werking (hoofdstuk 1-2).

Kerngegevens op hoofdniveau

Minimaal vast te leggen kerngegevens die voor elk dossier centraal en doorzoekbaar beschikbaar moeten zijn:

Cliëntidentificatie: naam, geboortedatum, geslacht.

Aanmelder(s): naam en organisatie van de aanmelder(s) + datum van aanmelding.

Reden(en) van aanmelding: aanleiding van de melding (meervoudige selectie mogelijk).

Domein actieve hulpvragen: keuze uit categorieën (school, vrije tijd, opvoeding/thuiscontext, welzijn); dit veld moet tijdens het traject aangepast kunnen worden.

Reeds aanwezige hulpverlening: welke hulpverleners/diensten al betrokken zijn (bv. CLB, OCJ, jeugdpsychiatrie).

Beslissing opname of niet-opname: of het dossier in begeleiding genomen wordt; met kort toelichtingsveld voor de reden.



Andere aangemelde gezinsleden: eventuele broers/zussen of gezinsleden die mee zijn aangemeld.

Gezinssamenstelling & adressen: overzicht van het gezin (incl. gescheiden verblijfsituaties) en contactgegevens van ouders/verzorgers.

Bekendheid bij parket/jeugdrechtbank: aanduiding of het gezin/de jongere gekend is bij justitie.

Bekendheid bij CLB: aanduiding of CLB (Centrum Leerlingenbegeleiding) al betrokken is.

Communicatiebehoeften: nood aan een tolk of andere specifieke communicatievereisten.

Terugkoppeling aanmelder: indicator of de aanmelder op de hoogte is gebracht van het gevolg van zijn/haar melding.

Deze kerngegevens vormen de ruggengraat van elk dossier en moeten centraal vindbaar zijn voor interne opvolging en rapportage. Uit de dossieranalyse en member check bleek dat het huidige systeem belangrijke info niet overzichtelijk toont, wat opvolging bemoeilijkt. Door bovengenoemde velden verplicht te registreren, krijgt men meteen een volledig beeld van de situatie bij aanvang: wie is de jongere, wat is de aanleiding en context, wie is betrokken, enz.

Dit sluit aan bij de context en Theory of Change: een zorgvuldige startregistratie (incl. duidelijke aanmeldreden en contextanalyse) legt de basis om later te evalueren of de zorgen zijn verminderd. Casemanagers gaven aan dat zo'n overzicht (bv. eerdere hulpverlening, gezinssamenstelling) cruciaal is om de juiste aanpak te bepalen en continuïteit te garanderen bij overleg met partners. Bovendien laat gestructureerde kerninfo toe om over dossiers heen te filteren en trends te identificeren (bv. frequentie van bepaalde aanmeldredenen), wat beleidsmatig inzicht oplevert. **Een centraal registratielukkig met deze kerngegevens voorkomt versnippering en zorgt dat zowel casemanagers als beleidsmakers onmiddellijk de hoofdlijnen van een case begrijpen.**



Rol van Jeugdinterventie

Per dossier dient expliciet geregistreerd te worden welke rol de dienst Jeugdinterventie opneemt in het traject.

De keuzemogelijkheden (verplicht één aan te duiden) zijn:

- Geen rol opgenomen (dossier niet in begeleiding genomen).
- Sensibiliserende actor (JI voert enkel een korte, preventieve interventie of adviesgesprek).
- Doorverwijzer (JI begeleidt vooral de toeleiding naar passende hulp maar doet zelf geen langdurige opvolging).
- Casusregisseur (JI neemt een regierol op zich en coördineert intensief de hulpverlening rond de jongere).

Het vastleggen van de rol van JI per case verschaft inzicht in de aard en intensiteit van de geboden begeleiding. Door de rol te classificeren, kan men bij evaluatie of heraanmelding rekening houden met het type traject dat doorlopen is. Intern draagt dit bij aan reflectie over de werkverdeling binnen het team en de balans tussen preventief vs. curatief werken. Tijdens de member check met de casemanagers merkte men op dat JI-trajecten sterk variëren (van kortdurende interventie tot langdurige casusopvolging); een rol-indeling in het registratiesysteem maakt deze variatie zichtbaar en meetbaar. In lijn met de Theory of Change helpt het onderscheiden van rollen om te monitoren welke aanpak het meest wordt ingezet en waar eventuele capaciteitsnoden liggen.

Hulpvragen en doelen

Het registratiesysteem moet centraal per dossier alle hulpvragen van de jongere en diens context bijhouden, met bijhorende informatie.

Minimaal per hulpvraag vast te leggen velden:

- **Beschrijving van de hulpvraag:** concreet geformuleerde vraag of probleem, liefst gekoppeld aan een levensdomein (bv. schooluitval, thuisomgeving).
- **Bron van de hulpvraag:** wie stelt de hulpvraag? (de jongere zelf, ouder(s), school, hulpverlener, ...).
- **Doelstelling(en):** is er een doel afgesproken naar aanleiding van de hulpvraag? Zo ja, de inhoud van dit doel en eventuele streefdatum.



- **Opvolgafspraak:** of en wanneer er een opvolgmoment is gepland voor deze hulpvraag.
- **Urgentie:** aanduiding van urgentieniveau of prioriteit (bv. via een vlag-icoon of label).
- **Status:** de status van de hulpvraag (open – in behandeling, opgevolgd, afgerond).

Hulpvragen vormen de kern van een cliëntgericht traject. Zowel de literatuur als de praktijk (hoofdstuk 1 & 2) benadrukken dat bij de start de vragen en noden van de jongere/familie scherp in kaart moeten worden gebracht. **Het systematisch registreren van deze hulpvragen zorgt ervoor dat alle betrokkenen dezelfde focus hebben en dat gedurende het traject duidelijk is waarom bepaalde acties ondernomen worden.**

In de huidige werking werden hulpvragen soms versnipperd genoteerd in verslagen; door ze centraal te plaatsen (ideaal in een dynamisch overzicht gekoppeld aan het logboek) behoudt men het overzicht. Tijdens de testfase registreerden casemanagers elke nieuwe hulpvraag in het logboek met vermelding van domein en context, wat als zeer nuttig werd ervaren. Het verplicht invullen van “wie stelt de vraag” en “welk doel spreken we af” dwingt tot het maken van expliciete afspraken met de jongere/gezin, geheel in lijn met een constructieve samenwerkingsrelatie (zie Richtlijnen Jeugdhulp). Dit komt de kwaliteit van de begeleiding ten goede, omdat duidelijk is welke resultaten nagestreefd worden (SMART-doelen). **Bij de interviews en tijdens de member check gaven casemanagers aan dat zo’n duidelijke registratie helpt om later te evalueren of de beoogde veranderingen bereikt zijn.**

Voor beleidsmakers en coördinatoren biedt het bovendien enorme meerwaarde: de **hulpvragen zijn filterbaar te maken**, waardoor men bijvoorbeeld kan nagaan hoeveel dossiers binnenkomen met “schooluitval” als hulpvraag, of hoe vaak “opvoedingsondersteuning” als vraag voorkomt. Zulke informatie kan trends blootleggen die aanzetten tot gerichte beleidsacties of preventieve initiatieven. Kortom, een centraal veld voor hulpvragen (met status en opvolging) maakt het registratiesysteem een werkbaar instrument voor casemanagement én een bron van beleidsinformatie.



Logboekopbouw volgens vier actiecategorieën

Alle dossiernotities (logboekentries) zouden gestructureerd moeten worden aan de hand van vier vaste actiecategorieën. Concreet wordt voorgesteld **om bij elke logboekregistratie een type actie te kiezen**, zodat het verloop van het traject in onderdelen wordt opgedeeld:

Contactmoment met cliënt/gezin: directe contacten met de jongere en/of familie. Vastleggen: het type contact (huisbezoek, gesprek op school, telefonisch, etc.), wie erbij aanwezig was, of er een hulpvraag besproken is en zo ja welke, en een eventuele koppeling met eerder geregistreerde hulpvragen.

Doorverwijzing: acties waarbij JI de jongere/gezin toeleidt naar of aanmeldt bij een externe dienst. Vastleggen: naar welke dienst/verstrekker werd verwezen, of/hoe JI opvolgt of die dienst het oppikt, en eventuele terugkoppeling of reactie van de betrokken dienst.

Inschatting openheid gezin/jongere: periodieke inschatting van de bereidwilligheid en medewerking van de jongere of het gezin. Categorieën: open met hulpvraag (het gezin/de jongere staat open en formuleert zelf vragen), open zonder hulpvraag maar met verontrusting (men werkt mee ondanks dat de vraag niet van hen zelf komt, er is wel een zorglijke situatie), niet open, zonder verontrusting (het gezin werkt niet mee maar er zijn ook geen ernstige zorgen meer). Deze momenten leggen vast hoe het staat met het engagement en de houding van de betrokkenen.

Actieve hulpverlening door Jeugdinterventie: eigen interventies door het JI-team naast de contacten en doorverwijzingen. Vastleggen: welke actie is ondernomen (bv. een begeleiding of interventie door JI zelf), met een link naar de relevante hulpvraag en doelstelling.

Door logboeknotities op te delen in deze vier actietypes, ontstaat er duidelijkheid en **uniformiteit in de verslaggeving over alle casemanagers heen**. Momenteel schrijft elke casemanager vrije teksten, waardoor het lastig is om achteraf te analyseren wat er precies gebeurde in een traject. Met de voorgestelde structuur kan men gericht nagaan hoeveel contactmomenten een dossier kende, of er doorverwezen is en naar waar, of/wanneer de openheid afnam of toenam, en welke rechtstreekse hulpacties JI zelf heeft gedaan. Dit maakt dossiers beter vergelijkbaar en leerbaar.

Casemanagers bevestigden tijdens de member check dat zo'n indeling hen helpt om expliciet te maken wát ze doen in een case en in welke fase een dossier zich bevindt (vb. enkel nog opvolgen of al echt ingrijpen). Dit voorkomt dat belangrijke acties onderbelicht blijven in de administratie. Bovendien bevordert het de analyseerbaarheid: het team en beleid kunnen achteraf per categorie data verzamelen



(bv. gemiddeld aantal doorverwijzingen per case, of correlatie tussen 'openheid' en slaagkans van een traject).

De categorie "Inschatting openheid" verdient extra toelichting. Aanvankelijk werd in het project nagedacht over een kwantitatieve "engagement score" om de betrokkenheid van jongere/gezin te meten, maar dat idee werd verlaten omdat het onvoldoende bruikbaar bleek in de praktijk. In plaats daarvan is gekozen voor een kwalitatieve registratie van openheid in het logboek. Dit sluit aan bij de Theory of Change: de mate van betrokkenheid van de cliënt is een belangrijke voorwaarde voor verandering. Door openheid systematisch te noteren, wordt tijdig zichtbaar waar stagnatie optreedt en kan bijgestuurd worden (of besloten worden tot een ander traject, bv. escalatie naar verplichte hulp als iemand niet meewerkt maar de zorgen blijven bestaan). **Tot slot geeft de opsplitsing in actiecategorieën casemanagers houvast bij het verslag schrijven:** men weet precies onder welke noemer een gebeurtenis valt, wat de consistentie en volledigheid ten goede komt.

5.2 Impact tussentijds en finaal evalueren

Naast het vastleggen van bovenstaande gegevens is het inbouwen van twee evaluatiemomenten cruciaal: een tussentijdse evaluatie halverwege het traject en een eindevaluatie bij afsluiting. Deze evaluaties zorgen voor regelmatige reflectie en maken de impact van de begeleiding zichtbaar. Hieronder lichten we beide momenten toe, met aanbevolen sturende vragen en het nut ervan voor kwaliteitsvolle begeleiding en beleidsinzicht.

Tussentijdse evaluatie elke 6 maanden

Ongeveer zes maanden na de opstart van een dossier (en na elke volgende zes maanden dat het dossier open blijft) voert de casemanager een tussentijdse evaluatie uit. Concreet betekent dit dat er rond de zesde maand drie centrale vragen worden beantwoord in het dossier.

“Waarom aanwezig blijven?” – Waarom blijft Jeugdinterventie betrokken bij dit dossier? Wat is de reden om de begeleiding verder te zetten?

“Wat moet er gebeuren voor afsluit?” – Wat moet er nog gebeuren vóór het dossier kan worden afgesloten? Met andere woorden, welke voorwaarden, doelen of acties zijn noodzakelijk om tot een verantwoorde afsluiting te komen?

“Waar bots je op?” – Tegen welke obstakels loop je aan in dit dossier? Wat zijn de belangrijkste hindernissen die verdere vooruitgang in de weg staan?



Deze tussentijdse evaluatie dient meerdere doelen. Ten eerste houdt ze dossiers 'warm': casemanagers staan halverwege expliciet stil bij elke open case, zodat geen enkel dossier op autopilot verder kabbelt zonder actieve opvolging. Uit het onderzoek bleek immers dat er vroeger weinig structureel tussentijds geëvalueerd werd met als risico dat men pas bij afsluiting terugblijkt en kansen tot bijsturing mist. **Nu dwingt de 6-maandenvraagstelling tot een moment van reflectie:** is onze verdere aanwezigheid gerechtvaardigd en zo ja, in welke vorm? Casemanagers gaven in de member check aan dat dit zeer zinvol is: "we hebben soms dossiers die open blijven staan ... (de vraag) is dat nog geschikt? Kunnen we afsluiten?".

Ten tweede helpt de vraag "Wat moet er gebeuren voor afsluit?" om realistische eindcriteria te formuleren op het moment dat er nog genoeg tijd is om daaraan te werken. Zo worden er halverwege duidelijke doelen gesteld die richting geven aan de rest van het traject. Dit voorkomt dat dossiers onnodig blijven aanslepen; het team definieert immers tijdig wat er concreet moet veranderen vooraleer ze hun betrokkenheid kunnen afronden. Een casemanager merkte tijdens de member check op dat het invullen van de tussentijdse evaluatie hen deed beseffen dat het dossier eigenlijk al bijna kon worden gesloten – "ik moest eigenlijk afsluiten, want ik moest nog één telefoontje doen". Dit voorbeeld toont hoe de tussentijdse evaluatie kan leiden tot snellere besluitvorming: lopende dossiers worden kritischer bekeken, wat capaciteit vrijmaakt voor nieuwe aanmeldingen indien de begeleiding eigenlijk afgerond kan worden.

Ten derde verhoogt deze evaluatie de kwaliteit door obstakels expliciet in beeld te brengen. De vraag "Waar bots je op?" laat de casemanager benoemen welke factoren de vooruitgang bemoeilijken (bijvoorbeeld een gezin dat niet meewerkt, of een jongere die wegblijft, of externe wachtlijsten). Dit stimuleert een probleemoplossende aanpak: eenmaal het obstakel geïdentificeerd, kan gericht worden nagedacht over oplossingen of alternatieve routes (bv. extra motiverende gesprekken bij lage openheid, of opschalen naar een andere dienst als de huidige aanpak vastloopt). Zo draagt tussentijds evalueren direct bij aan kwaliteitsvolle begeleiding: men past het traject aan waar nodig, in plaats van zes maanden te wachten tot eindevaluatie om te constateren dat iets niet werkte.

Geaggregeerd leveren de tussentijdse evaluaties ook **beleidsinzicht** op. **Veel voorkomende antwoorden op "Waar bots je op?" kunnen bijvoorbeeld blootleggen dat structurele knelpunten zoals lange wachtlijsten bij doorverwijzingen of gebrek aan geschikte vervolgentrajecten het welslagen van de begeleiding belemmeren.** Als het Jeugdinterventieteam frequent rapporteert dat bv. "wachtlijsten te lang" of "geen passende hulp voor deze problematiek" een issue is, kan dit aanleiding geven tot gesprekken met die partnerdiensten of tot schaalvergroting van bepaalde voorzieningen.



Ook trends in “Waarom aanwezig blijven?” kunnen beleidsmatig relevant zijn: blijven dossiers vaak lang open vanwege aanhoudende gezinssituaties of omdat opvolgdienstverlening uitblijft? **Dit soort inzichten kan dienen als feedback naar het beleid om hiaten te vullen of preventief in te grijpen.** Intern biedt de tussentijdse evaluatie data om bijvoorbeeld te monitoren hoeveel dossiers na 6 maanden nog lopen en waarom – wat helpt om de rol en efficiëntie van JI te evalueren.

Tot slot zorgt het verplicht stellen van deze evaluatie ervoor dat een “lerende cultuur” ontstaat: het team bouwt reflectiemomenten in die niet bestraffend, maar leerrijk zijn. Dit is geheel in lijn met literatuur die stelt dat regelmatig monitoren en bijsturen leidt tot effectievere hulpverlening. Door tussentijds te evalueren, kunnen successen en aandachtspunten tijdig gedeeld worden, wat de professionele ontwikkeling van het team en de dienstverlening als geheel ten goede komt.

Afsluitevaluatie (eindevaluatie bij dossierafsluiting)

Bij het afsluiten van ieder dossier wordt een gestandaardiseerde eindevaluatie geregistreerd. Waar vroeger de afsluiting bestond uit een vrij tekstverslag (waarvan de inhoud sterk varieerde per casemanager), wordt nu aanbevolen om een vast stramen van **vier reflectieve vragen te hanteren**, aangevuld met een verplichte administratieve afronding richting aanmelder. Deze vragen worden bij voorkeur beantwoord in het daarvoor voorziene evaluatieformulier of – indien het systeem dat niet ondersteunt – in het logboek met een duidelijke tussentitel “Eindevaluatie”. De vragen/categorieën zijn:

Situatie & interventie: “Geef een overzicht van op welke domeinen er hulpvragen waren en hoe dit is opgepakt/evolveerd.” – Beschrijf per levensdomein de hulpvragen die in dit dossier speelden, wie de vraag stelde, en welke interventies of doorverwijzingen zijn gebeurd om hieraan te werken. Dit resulteert in een beknopte samenvatting van het gehele traject: welke problemen werden aangepakt en op welke wijze.

Resultaat: “Geef uw persoonlijke indruk van welke impact het totale begeleidingstraject heeft gehad op de jongere en zijn gezin.” – Licht toe in hoeverre de situatie van de jongere/gezin verbeterd, gestabiliseerd of verslechterd is door de tussenkomst van Jeugdinterventie. Deze reflectie is per definitie subjectief, maar geeft waardevolle info over het bereikte effect (of gebrek daaraan) vanuit het perspectief van de casemanager.

Samenwerking/bemiddeling: “Bespreek kort hoe de afstemming met andere hulpverlening verliep.” – Evalueer de samenwerking met externe diensten doorheen het traject. Werde er vlot samenwerkt of waren er moeizame schakels? Zijn er afspraken



gemaakt voor verdere opvolging na JI's uitstap? Dit onderdeel belicht in hoeverre het netwerk rond de jongere is versterkt.

Terugkoppeling aanmelder: is de aanmelder/opsturende instantie geïnformeerd over het resultaat of vervolg van het dossier? Dit is een verplichte aanduiding (ja/nee, met datum of wijze van communiceren) bij elke afsluiting.

De eindevaluatie zorgt ervoor dat elke begeleiding wordt afgesloten met een structurele reflectie en documentatie van bereikte resultaten. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van de hulpverlening op meerdere vlakken. Ten eerste dwingt het casemanagers om terug te blikken op het hele traject: welke hulpvragen waren er initieel en hoe zijn die veranderd of opgelost? Door dit expliciet op te schrijven, toetst men of de initiële doelen gehaald zijn en welke kwesties eventueel blijven liggen. Dit is belangrijk om bij afsluiting verantwoorde beslissingen te nemen: is het dossier effectief klaar om te sluiten of moet er toch nog iets gebeuren (bijvoorbeeld een warme overdracht naar een andere dienst)? Indien niet alle problemen opgelost zijn, kan men dat benoemen en verantwoorden waarom JI toch afsluit (bv. omdat een andere dienst het overneemt, of omdat de resterende problemen buiten het mandaat vallen). De vraag naar impact ("welke impact heeft het traject gehad?") stimuleert ook kritisch nadenken over de eigen effectiviteit als casemanager. Het maakt successen zichtbaar, maar ook beperkingen: misschien bleef het spijbelgedrag van een jongere onveranderd ondanks alle inspanningen, of wellicht is de thuissituatie nu stabiel dankzij JI's tussenkomst. Deze informatie kan helpen om bij toekomstige gelijkaardige dossiers realistischere verwachtingen te hebben of andere interventies te proberen. Het draagt zo bij tot lerend werken – successen vieren en van mislukkingen leren – wat de kwaliteit van toekomstige begeleiding ten goede komt.

Ten tweede creëert de gestandaardiseerde eindevaluatie eenheid in verslaggeving. Voorheen hing het af van de individuele stijl van de casemanager hoeveel er genoteerd werd bij afsluiting; nu heeft iedereen dezelfde kapstok met kernvragen. Dit leidt tot vollediger dossiers: in de testfase werd opgemerkt dat sommige collega's van nature weinig opschrijven over impact of samenwerking, terwijl anderen zeer uitgebreid waren. Door vaste vragen in te bouwen, worden belangrijke dimensies niet langer over het hoofd gezien. Zo wordt men verplicht iets te zeggen over de samenwerking met partners – een element dat voor de jongere zijn verdere traject vaak cruciaal is. Ook wordt expliciet gevraagd naar elk levensdomein waarin hulpvragen waren, om te voorkomen dat men enkel op het hoofdprobleem focust en kleinere evoluties vergeet te vermelden. Deze uniformiteit maakt niet alleen individuele dossiers consistent, maar **vergemakkelijkt ook teamoverschrijdend kwaliteitsbeheer** (men kan bv. een collega vragen waarom in zijn dossier geen impact vermeld werd – dat zou nu opvallen). De deelnemers aan de member check stonden positief tegenover het standaardformulier, al vergt het soms meer schrijfinspanning; men beseft echter dat hierdoor "alle aspecten eens aan bod komen" en dat het de



professionaliteit van de verslaggeving verhoogt. Sommige deelnemers opperden ook dat gedeelde 'standaarden vinden voor bepaalde type cases' ook interessant kan zijn om de efficiëntie van de dienst te verhogen en snellere en meer gerichte opvolging van hulpvragen mogelijk te maken.

Op dienst- en beleidsniveau leveren de gecumuleerde eindevaluaties een schat aan informatie op. Omdat elke casus nu op drie à vier kernpunten wordt geëvalueerd, kunnen deze data in hun totaliteit geanalyseerd worden. Men kan bijvoorbeeld over een jaar heen in kaart brengen op welke domeinen de meeste verandering werd gezien (werd vaak vooruitgang geboekt op schoolvlak, of vaker in welzijn/thuiscontext?), hoe casemanagers de impact van trajecten inschatten (zijn de meeste afsluitingen positief van toon of eerder "weinig verandering"?) en welke knelpunten in de samenwerking met externe diensten structureel terugkomen. Zulke analyses maken de impact van Jeugdinterventie zichtbaar richting beleidsmakers. Het wordt beter aantoonbaar welke resultaten de dienst boekt en waar beperkende factoren liggen. Hoofdstuk 2 benadrukte dat monitoren en evalueren niet louter administratieve lasten zijn, maar essentiële instrumenten om te leren en verantwoorden. Door de resultaten van alle afgesloten dossiers te bundelen, kunnen trends worden geïdentificeerd die mogelijk om beleidsingrepen vragen (bv. als in veel eindevaluaties blijkt dat de effectiviteit beperkt was door wachttijden in de GGZ, kan dit signaleerd worden aan hoger niveau). Anderzijds kunnen positieve trends (bv. een hoge slaagkans bij bepaalde interventies) dienen als good practice en verder ondersteund worden. Daarnaast laten de gestandaardiseerde eindevaluaties toe om het handelen van JI-team zelf door te lichten en daarin een gezonde balans te vinden tussen leunen op cijfermatige output en deels gestandaardiseerde, maar toch context gevoelige kwalitatieve rapportage: men zou bijvoorbeeld jaarlijks kunnen rapporteren hoeveel dossiers er met succes (doel behaald) zijn afgesloten, hoeveel er met doorverwijzing zijn afgesloten, etc., en dat afzetten tegen de gekozen rol van JI in die dossiers. Zo ontstaat een 360°-beeld van zowel proces (werkwijze) als resultaat (impact) van de dienst. Dit draagt bij aan onderbouwde beleidsbeslissingen en het extern promoten of bijsturen van het Jeugdinterventie-model.



6. Conclusie

In dit afsluitende hoofdstuk geven we eerst een samenvatting van de antwoorden op de drie onderzoeksvragen. Vervolgens presenteren we aanbevelingen voor de dienst JI en het stadsbestuur die volgen uit het praktijkonderzoek.

In welke mate behaalt Jeugdinterventie haar beoogde doelstellingen, en welke werkzame principes en randvoorwaarden liggen daaraan ten grondslag?

Ten aanzien van de eerste vraag laat het onderzoek zien dat JI haar missie grotendeels waarmaakt, zij het onder bepaalde voorwaarden (infra). Uit de dossieranalyse (100 cases) blijkt dat JI er in het merendeel (90%) van de opgestarte dossiers in slaagt om kort op de bal te reageren op de aanmelding probleemgedrag door 'achter de deur' te komen en in gesprek te gaan met de jongeren en diens context (gezinsleden). Zo doet de dienst minsten aan sensibilisering en ontrading, maar opent ze ook mogelijkheid tot dialoog en kan men een inschatting maken van de gezinssituatie en verontrusting. We leerden uit deze diepgaande dossieranalyse dat JI in de helft van de gevallen, na opstart van een traject, achterliggende noden op het spoor komt, er hulpvragen geformuleerd worden en men die hulpvragen ook effectief aanpakt, meestal doormiddel van doorverwijzing. In één derde van de gevallen neemt JI ook een regierol op omwille van de complexiteit van de situatie, het wachten op gepaste doorverwijzen en het ontbreken van actor die het overzicht bewaart in dit soort veelzijdige trajecten waar diverse diensten bij betrokken zijn. Hoewel het opnemen van die laatste rol geen doel op zich is, komt men volgens partners zo wel tegemoet aan een belangrijke nood van het werkveld en de jongere. Bovendien toont het dat de aanpak van JI in heel wat gevallen leidt tot een langdurige openheid en engagement van de jongere en/of het gezin.

De werkzame principes die deze resultaten verklaren zijn: (a) vroegtijdig ingrijpen (bv. huisbezoek binnen twee weken na een incident), (b) breed en contextgevoelig werken over meerdere leefdomeinen en (c) proactief, op vrijwillige basis maar "niet vrijblijvend" werken op vanuit een neutrale positie tussen hulpverlening en politie. De unieke aanpak waarbij jongeren en gezinnen vroeg benaderd worden zonder te wachten op een hulpvraag, vult een leemte in het reguliere aanbod en kan de escalatie van problemen voorkomen door de jongere en het gezin zichtbaar te maken en hen waar gewenst te ondersteunen. Cruciale randvoorwaarden voor het behalen van de doelstellingen zijn (a) voldoende bereidheid tot medewerking bij jongeren en ouders en (b) de capaciteit van JI om alle aanmeldingen tijdig op te volgen.

Hoe schatten diverse stakeholders de impact van Jeugdinterventie in op jongeren, gezinnen en leefomstandigheden?

Wat de tweede onderzoeksvraag betreft tonen de bevindingen een overwegend positief beeld. Externe partners (o.a. politie, scholen, buurtwerk) ervaren JI als een unieke meerwaarde die andere diensten niet bieden. Zij geven aan dat JI's holistische benadering en snelle interventies positieve veranderingen teweegbrengen bij jongeren



en hun gezin: problemen worden vroegtijdig aangepakt, jongeren worden naar gepaste activiteiten of hulp geleid, en ouders raken betrokken bij oplossingen. Hiermee voorkomt JI nieuwe incidenten en draagt ze bij tot een bredere blik op stedelijk veiligheids- en welzijnsbeleid, geheel in lijn met haar missie om op beide domeinen oplossingen te bieden door sociale kansen te bevorderen. Stakeholders zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met JI. Men prijst de korte lijnen, de vlotte communicatie en het wederzijds vertrouwen tussen JI en partnerorganisaties. Enkele aandachtspunten kwamen wel naar voren: zo signaleren partners dat capaciteitsgrenzen (wachtlijsten) en het minder oppakken van sommige doelgroepen zoals 17-jarigen de bereikbaarheid van JI beperken.

Hoe kan Jeugdinterventie effectiever registreren om haar impact beter in beeld te brengen?

In antwoord op de derde onderzoeksvraag komt het rapport met duidelijke verbeteringsvoorstellen voor het registratiesysteem en evaluatieproces. Het onderzoek toont aan dat registratie momenteel als frustrerend wordt ervaren en onvoldoende inzicht geeft in de resultaten van de begeleiding. Daarom wordt aanbevolen om de registraties meer te richten op de hulpvragen en de rol die JI per dossier speelt.

We bevelen aan om per dossier een minimumset aan kerngegevens vast te leggen in functie van de hulpvragen en te voorzien in structurele evaluatiemomenten. Concreet stelt het rapport voor om na elke ~6 maanden een tussentijdse evaluatie in te bouwen waarin de casemanager drie vragen beantwoordt (o.a. “Waarom nog betrokken blijven?” en “Wat is nodig voor afsluiting?”). Bij afsluiting van elk dossier dient een meer gestandaardiseerde eindevaluatie te worden geregistreerd, met reflectie op de bereikte veranderingen voor de jongere/het gezin en de samenwerking met andere diensten.

Daarnaast adviseren we een gebruiksvriendelijker digitaal systeem dat deze data logischer structureert en makkelijk analyseerbaar maakt. Zo kan JI bijvoorbeeld jaarlijks rapporteren hoeveel hulpvragen met succes werden aangepakt en binnen welke domeinen deze vielen en via de hulpvragen opvolgingstools kan men het registratiesysteem ook als een meer volwaardig werkinstrument zien.

We zochten daarbij steeds naar een balans tussen werkbaarheid en beleidswaarde. We adviseren een minimumset van kerngegevens die elke casemanager eenvoudig kan bijhouden, zonder overmatige administratie, maar die wel rijke informatie opleveren voor beleid en sturing. Door essentiële velden (zoals aanmeldreden, hulpvraag, gezinssituatie) standaard te registreren, blijft het systeem in gebruik afgestemd op de bestaande dossierflow én worden trends en resultaten beter zichtbaar voor beleidsmakers .

We streven naar standaardisatie zonder verlies van maatwerk en contextuele diepgang. We introduceren uniforme categorieën voor logboeknotities en evaluaties, zodat alle casemanagers op een vergelijkbare manier rapporteren. Tegelijk blijft er ruimte om per jongere de specifieke context en doelen te beschrijven. Door te



vertrekken van uniforme evaluatievragen en een minimumset aan datavelden die gelijk loopt over elk dossier wordt de vergelijkbaarheid ook groter zodat Jeugdinterventie haar maatschappelijke impact beter kan aantonen over de dossiers heen en tegelijk intern kan leren en bijsturen op basis van betrouwbare data.

Het succesvol experimenteren met een inhoudelijk vernieuwd registratiesysteem en evaluatiekader is een beginpunt, geen eindpunt. Het lijkt ons belangrijk om via verder (praktijk)onderzoek op te volgen hoe deze vernieuwingen functioneren zodra ze geïmplementeerd worden binnen een nieuwe technische omgeving – en om flexibel bij te sturen op basis van die bevindingen. De aanbeveling omtrent meer uniforme dataverzameling zou bijvoorbeeld inzicht kunnen bieden in veel gebruikte strategieën en opties per type cases (op team niveau) om ze de dienstverlening aan te scherpen. Idealiter wordt daarbij voorzien in een verhoging/reorganisatie van de interne capaciteit om op jaarbasis minstens een beschrijvend statistisch overzicht te kunnen geven van reden aanmelding, type activiteiten, reden afsluit en koppeling daartussen.

Bovendien verdient de stem van jongeren en ouders een prominente plaats in toekomstige evaluaties, niet tegenstaande de gekende problemen rond opvolging op langere termijn en drop out (de Vries, 2008). Hun feedback en betrokkenheid kunnen de dienstverlening verder versterken, doordat ze inzicht geven in wat werkt en waar bijgestuurd moet worden.

Algemene aanbevelingen

Aanbeveling voor de dienst JI

- Voorzie **om de zes maanden een tussentijdse evaluatie**/reflectieoefening over het al dan niet afsluiten van een lopende casus.
- Maak de registratie overzichtelijker aan de hand van **gestandaardiseerde thematische blokken** zonder de ruimte voor contextuele informatie en reflectie te verliezen. Concreet gaat het bijvoorbeeld over dossierbeschrijving-input structureren aan de hand van 'typen acties' en het evaluatieverslag sturen door altijd te reflecteren over 'hulpvragen', 'resultaten', 'samenwerking' en 'terugkoppeling naar de aanmelder'. Deze thematische structurering van kwalitatieve data maakt het mogelijk om gericht terug te zoeken in eerdere casussen.
- Probeer op basis van eerdere **ervaringen een overzicht te maken van welke aanpak en doorverwijzingen passend zijn voor welk type hulpvragen**. Dit ontbreekt nu en zou collega's en zeker nieuwe collega's ondersteunen. Registratie in de lijn van onze aanbevelingen maakt het makkelijker om deze oefening in de toekomst te onderbouwen.
- Registratie in lijn van de aanbevelingen in hoofdstuk 5 maakt het mogelijk om de **statistische analyse rond aanmelding, rolopname en afronding** (en het verband daartussen) in de toekomst periodiek te herhalen zonder veel bijkomende investering.



- Onderzoek de **mogelijkheid tot een betere afstemming met onderwijspartners**, bijvoorbeeld door actief in te zetten op een gerichte evaluatie van de samenwerking en trajecten tot nu toe. De trajecten vanuit deze hoek (spijbelgedrag als aanmeldreden) zijn vandaag erg onvoorspelbaar en worden vaak vroegtijdig afgebroken als de jongeren meerderjarig worden. Een tijdige aanmelding vanuit dit levensdomein zou het preventief potentieel van JI kunnen versterken.
- Probeer op basis van een verbeterde evaluatie een **overzicht** bij te houden van **structurele drempels tot goede doorverwijzing en samenwerking** en vertaal deze tot onderbouwde beleidssignalen; bv. vastlopen op specifieke wachtlijsten bij doorverwijspartners, geen openheid bij het gezin, geen specifiek hulpaanbod beschikbaar

Aanbevelingen voor beleidsmakers

- Investeer in een **nieuwe registratietool** van JI die haar praktische bruikbaarheid en mogelijkheden voor monitoring en evaluatie drastisch zouden versterken (hfst. 4 en 5)
- Faciliteer een **betere afstemming tussen JI en onderwijspartners**. Door onderwijspartners te stimuleren om snel aan te melden en een oplossing te zoeken voor de doelgroep van 17+'ers met schoolse problemen
- **Reflecteer/debatteer over het belang van de oorspronkelijke niet voorziene regierol (en adviesrol)** die JI nu de facto opneemt en verhoudt dit tot de capaciteit die deze dienst nodig heeft om wachtlijsten te vermijden en haar sensibiliserende, doorverwijzende en ondersteunde rol op te nemen voor alle jongeren en gezinnen die daar nood aan hebben en aan kunnen/willen meewerken

Afsluitende reflectie en dank

Investeren in betere registratie, (zelf)evaluatie en organisatieleren is belangrijk, maar onvoldoende om de effectiviteit van deze werking te garanderen in de huidige, uitdagende context. Het onderzoek toont ook uitdagingen op het vlak van capaciteit en de afbakening van een duidelijke rol en opdracht. De evolutie in hoe JI haar rol invult (groter aandeel dossiers waarbinnen een regierol moet worden opgenomen, nauwer aansluiten bij onderwijsproblematieken) is rechtstreeks verbonden aan de evoluties inzake stijgend aantal dossiers en de zwaarte van de trajecten (steeds complexer en vaak jonger). Ook de verwachtingen van stakeholders naar JI nemen toe wat betreft het opnemen van de regierol.

Deze evoluties zetten druk op het preventieve en doorverwijzende karakter van JI en de (kwalitatieve en kwantitatieve) capaciteit van de dienst om cases op te nemen, wat zich onder andere vertaalt in wachtlijsten. Dit onderzoek wijst op het belang van een regierol door JI in complexe dossiers omdat de huidige leemte in het landschap kan leiden tot gebrekkige informatiedoorstroom en het verlies van contact met jongeren



met ondersteuningsnoden. Dit noopt beleidsmakers tot keuzen wat betreft investeringen in meer capaciteit of het scherper afbakenen van de rollen, doelgroepen en ambities op het vlak van preventief werken of het opnemen van een regierol.

Tot slot wensen we alle betrokkenen veel succes bij hun uitdagende en relevante opdracht. We hopen dat we met ons werk bijdragen aan een verbeterde registratie-omgeving in de toekomst en dat de aanbevelingen en wensen verzameld in deze bundel een vertrekpunt zijn om zowel inhoudelijk als technisch de doelstellingen van JI te ondersteunen. We danken alle casemanagers en de coördinator van Jeugdinterventie voor de fijne en stimulerende samenwerking tijdens de vele vergaderingen, workshops en het actieonderzoek. Als onderzoekers hebben we veel geleerd, over registratie en evaluatie, maar ook over hoeveel energie, twijfel, durf en liefde er komt kijken bij impactgericht sociaal werk.



Referentielijst:

Cairns, A. J., Kavanagh, D. J., Dark, F., & McPhail, S. M. (2019). Goal setting improves retention in youth mental health: a cross-sectional analysis. *Child and adolescent psychiatry and mental health*, 13(1), 31.

Chiodo, D., Turpin, A., Wolfe, J., Darnay, K., & Henderson, J. (2025). Measuring Goal Progress Using the Goal-Based Outcome Measure in Youth Wellness Hubs Ontario—An Integrated Youth Services Network. *Health Expectations*, 28(2), e70240.

Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2020). Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook. *Sociaal.net*, online: <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>

Department of Health (2000). Assessing Children in Need and their Families: Practice guidance. London. Geraadpleegd op X september 2025, https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/15599/1/assessing_children_in_need_and_their_families_practice_guidance_2000.pdf

den Boer, P., Eimers, T., & Visser, K. (2006). *Voortijdig schoolverlaten: Stadspportretten*. 's-Hertogenbosch: CINOP.

de St Croix, T., & Doherty, L. (2024). 'Capturing the magic': grassroots perspectives on evaluating open youth work. *Journal of youth studies*, 27(4), 486-502.

de Vries, S. (2008). Effectevaluatie van kortdurend werken en cliëntbespreking. In: *Basismethodiek psychosociale hulpverlening*. Bohn Stafleu van Loghum, Houten. https://doi.org/10.1007/978-90-313-6294-3_13

Ebrahim, A. (2019). *Measuring social change: Performance and accountability in a complex world*. Stanford University Press.

Kwaliteitscentrum voor Diagnostiek vzw. (2023). *Richtlijn Casusformulering: Een leidraad om casusgericht te werken*. <https://kcdvzw.be/kennis/casusformulering>

Leijssen, M. (2008). Onderzoeksgegevens als sturingsinformatie voor hulpverleners en teams. In: T.A. van Yperen & J.W. Veerman (Red.). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.

Mathys, E., Sebrechts, L., & Cools, P. (2024). Zinnvolle sociale impactevaluaties: uitdagingen, misverstanden en praktische richtlijnen. *Stadskracht Discussiepaper (6)*, AP Hogeschool Antwerpen, online: www.ap.be/expertise/stadskracht/realisaties#hub-comp



Morton, M. H., Blondin, M., Chrisler, A., Pufpaff, J., Kull, M. A., Kugley, S., & Elliott, K. (2019). Measuring up: Youth-level outcomes and measures for system responses to youth homelessness (Youth-Collaboratory, Chapin Hall Project). *Chicago, IL: Chapin Hall at the University of Chicago.*

Nederlands Jeugdinstituut. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie.* Online: <https://www.nji.nl/system/files/2021-05/Rapport-AlgemeenWerkzameFactoren.pdf>

Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis. *Journal of Social Work, 16*(5), 610-626.

Richtlijnen Jeugdhulp. (2025). *Vraag en aanbevelingen: De vraag van kind en ouders verhelderen.* Online: <https://www.richtlijnenjeugdhulp.nl/samen-beslissen-over-hulp/vraagverheldering#de-vraag-van-kind-en-ouders-verhelderen>

Roth, J. L., & Brooks-Gunn, J. (2016). Evaluating youth development programs: Progress and promise. *Applied developmental science, 20*(3), 188-202.

Simons, D. (2011). De Antwerpse omgang met sociale onrust en spanningen in buurten. Een blik op de bestuurlijke mogelijkheden. *Cahiers Politiestudies* (nr. 18, pp. 199-220).

Simons, D. (2007). Doelgroepregie stad Antwerpen. Overlast als het zichtbaar worden van achterliggende problemen Davy Simons. *Cahier integrale veiligheid – Regie*

Suykens, B. (2024). Verantwoorden, leren of promoten? Een blik op de redenen voor en de effecten van sociale impactmetingen. In P. Delheye (Ed.), *Praktijkgids sociaal-sportief werk #2: visies, oriëntaties en reflecties met betrekking tot impactevaluatie* (Vol. 2, pp. 59–68). *Gent: Universiteit Gent.*

Suykens, B., Meyfroot, K., Desmidt, S., & Verschuere, B. (2022). Does performance-based accountability impact how non-profit directors perceive organizational performance? Insights from rational planning. *Public Management Review, 24*(9), 1355–1382. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1900349>

van Yperen, T. A., Veerman, J. W., & Bijl, B. (2017). *Zicht op effectiviteit: Handboek voor resultaatgerichte ontwikkeling van interventies in de jeugdsector.* Rotterdam: Lemniscaat.



Bijlage 1: Instructies testfase vernieuwde registratie en evaluatie jeugdinterventie

Inhoud:

[1. Overzicht gebruik van 'tussentitels' in het logboek](#)

[2. Voorbeelden van 'tussentitels' in het logboek](#)

[3. Tussentijdse evaluatie](#)

[4. Eindevaluatie](#)

1. Overzicht gebruik van 'tussentitels' in het logboek

We willen onder het luikje 'verslag' in het logboek aan de slag gaan met 'tussentitels' om het procesverloop iets beter te structureren.

Concreet denken we aan de volgende 'tussentitels' in het logboek:

- **CONTACTMOMENT**(jongere/gezin)
- (actie i.f.v.) **DOORVERWIJZING**
- (actie i.f.v.) **DOSSIEROPVOLGING**
- (beschrijving van een) **HULPVRAAG**
- **Inschatting OPENHEID**

We willen het chronologische logboek behouden, maar we willen ook in een toekomstig systeem graag wat extra structuur, zodat je de doorverwijzingen, aantal contactmomenten etc. er makkelijker uit kan halen.

Daarnaast zou het mooi zijn om alle hulpvragen vanuit een jongere/gezin centraal zichtbaar te maken, zodat je per dossier meteen alle openstaande hulpvragen ziet staan.

Voorlopig willen we vragen om in het huidige systeem nog steeds het bestaande logboek in te vullen, maar te werken met tussentitels in hoofdletter: CONTACTMOMENT, DOORVERWIJZING, DOSSIEROPVOLGING, OPENHEID en HULPVRAAG. Zo kunnen we testen of deze manier van structureren zinvol is.



Het is toegelaten om tussentitels, waar mogelijk, samen te voegen! bv. **CONTACTMOMENT + HULPVRAAG** als er tijdens een contactmoment een hulpvraag wordt gesteld. Wanneer doe je dit beter niet: als niet alle info nodig per tussentitel vlot in hetzelfde item kan worden weggeschreven.

2. Voorbeelden van 'tussentitels' in het logboek

2.1 Contactmoment (Jonge/gezin): **Hoe heb je met de cliënt en/of zijn omgeving contact?**

Het gaat hier om elk type contact met het gezin (niet met doorverwijzers, aanmelders of derden). Dus: EHB, opvolgende HB, telefonisch contact, mailcontact, whatsapp, ... het is belangrijk om steeds te vermelden met wie je exact contact hebt gehad.

Voorbeeld:

Datum	DTS	levensdom ein	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/XX XX	Logboek jeugdinterventiete am Standaard	School	Contactmoment gezin: TC met moeder cliënt n.a.v. verleggen datum afspraak EHB.	Ander e	Naam Casemanager

2.2 Acties i.v.m. doorverwijzing cliënt: naar **wie** wordt er doorverwezen/**hoe** wordt dit **opgevolgd**? Aan welke **hulpvraag** is dit gekoppeld?

Onder deze tussentitel kan je zaken wegschrijven zoals: aanmelding bij een doorverwijspartner, opvolging van dat traject en eventueel hulp bij een warme opstart van een doorverwijstraject.

Gelieve steeds een koppeling te maken naar de relevante onderliggende hulpvraag.

Voorbeelden:



Datum	DTS	levensdom ein	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/XX XX	Logboek jeugdinterventiet eam Standaard	School	DOORVERWIJZIN G: Y werd zoals afgesproken aangemeld bij NAFT voor een time-out traject i.k.v. de hulpvraag omtrent spijbelgedrag .	Ande re	Naam Casemana ger

Datum	DTS	levensdom ein	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/XX XX	Logboek jeugdinterventie team Standaard	School	DOORVERWIJZIN G: We kregen via mail bericht van het NAFT -team dat Y niet aanwezig bij de start van het traject n.a.v. de hulpvraag omtrent spijbelen .	Ande re	Naam Casemana ger

2.3 Acties i.f.v. dossieropvolging: alle acties i.k.v. dossieropvolging die niets te maken hebben met doorverwijzing of rechtstreeks contact met de cliënt (of zijn/haar thuisomgeving).

Dit kan gaan om **opvolging naar de aanmelder toe**.

Dit kan gaan om **overleg met derden in functie van een dossier zonder concrete doorverwijzing**: bv. toeleiden naar sportlessen door info te geven, rondetafelgesprek zonder concrete doorverwijzing.

Of het kan gaan om directe **eerstelijns hulpverlening door JI** bv. hulp bij in orde brengen van documenten voor bv. mutualiteit

We vragen om steeds een link te leggen naar **bestaande hulpvragen**.

Voorbeeld:



Datum	DTS	levensdo mein	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/X XXX	Logboek jeugdinterventie team Standaard	School	DOSSIEROPVOL GING: <i>We bellen met school X</i> en informereren naar Y. De school zegt dat hij de afgelopen weken niet regulier aanwezig is. <i>Dit is gekoppeld aan het opvolgen van de hulpvraag omtrent spijbelgedrag.</i>	Telefoni sch Contact	Naam Caseman ager

2.4 *Inschatting Openheid*

*Deze tussentitel is opgevat als een experiment waarbij je als casemanager **bij de opstart van een traject en tijdens het verloop (als je verandering opmerkt)** een inschatting kunt maken van de vrijwilligheid/openheid van een cliënt ten opzichte van de hulpverlening.*

*Het is belangrijk om hierbij te noteren **wie** (jongere of omgeving) openheid (of het gebrek daaraan) vertoont en aan welke **hulpvraag** dat gelieerd is.*

Voorbeelden:

Datum	DTS	levensdomei n	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/XXX X	Logboek jeugdinterventietea m Standaard	School	OPENHEI D: De <i>mama van Y</i> toont bij het afspreken van het EHB en tijdens het EHB een	Ander e	Naam Casemanag er



			grote openheid om Y aan te melden voor een time-out-traject i.f.v. een hulpvraag rond spijbelen. Y zelf zegt zelf ook bereid te zijn om in zo'n traject te stappen.		
--	--	--	---	--	--

Datum	DTS	levensdomein	Verslag	Soort Actie	Aanmaker
XX/XX/XXX X	Logboek jeugdinterventieteam Standaard	School	OPENHEID: We kregen via mail bericht van het NAFT-team dat cliënt <i>Y niet aanwezig was bij de start</i> van het traject. Meerdere <i>berichten naar Y zelf blijven onbeantwoord</i> . De school meldt dat hij nog steeds niet regulier aanwezig is. Zonder	Ander	Naam Casemanager



			vrijwillige medewerking kunnen we de <i>hulpvraag omtrent Ys spijbelgedrag niet verder ondersteunen.</i>		
--	--	--	--	--	--

2.5. Beschrijving hulpvraag

In een toekomstig systeem zou het mooi zijn om alle hulpvragen vanuit een jongere/gezin centraal zichtbaar te maken, zodat je per dossier meteen alle hulpvragen ziet staan.

Om dit binnen het huidige systeem uit te testen zouden we willen vragen om alle hulpvragen die aan de start van een traject of tijdens het traject gesteld worden, in het logboek te beschrijven in de vakjes 'verslag' en 'levensdomein'.

We willen enkele vaste elementen bijhouden per hulpvraag: **gesteld door wie en de houding van de betrokkene tegenover de hulpvraag, binnen welk domein** (persoonlijk welzijn jongere, vrije tijd, school, opvoedingssituatie), een **inschatting van de context die die het probleem veroorzaakt of bestendig** en **welke interventie er wordt beoogd**.

Voorbeeld:

				Soort Actie	
Datum	DTS	levensdomein	Verslag		Aanmaker



XX/XX/X XXX	Logboek jeugdinterventi eteam Standaard	<i>School</i>	HULPVRA AG: Oorspronk elijk werd Y <i>aangemel d door zijn school omwille van structureel spijbelgedr ag. De mama van Y erkent het probleem en vraagt hulp bij het spijbelgedr ag van Y. Ze zegt dat Y liever rondhangt met vrienden in het park dan naar school te gaan. Y zelf zegt zijn best te doen om regelmati g naar school te gaan maar geeft ook aan</i>	And ere	Naam Caseman ager
----------------	--	---------------	--	------------	-------------------------



			<p><i>dat hij het gevoel heeft niet langer welkom te zijn op zijn huidige school.</i></p> <p><i>We komen overeen dat we een afspraak maken om een gezamenlijk gesprek met de school te hebben en we bekijken de mogelijkheid om op korte termijn een timeout-traject op te starten.</i></p>		
--	--	--	--	--	--

3. Tussentijdse evaluatie

Zes maanden na de eigenlijke opstart van een dossier willen we de rol van casemanagers binnen openstaande dossiers bespreken a.d.h.v. drie evaluatieve vragen.



De bedoeling is om **na te denken of JI-begeleiding in deze dossiers nog steeds de beste oplossing biedt en welke stappen er nog mogelijk zijn.**

Op basis van jullie feedback doen we aanbevelingen om deze tussentijdse evaluatie op te nemen in het nieuwe registratiesysteem.

Momenteel vragen we om antwoorden op de volgende drie vragen met een tussentiteltje 'TUSSENTIJDSE EVALUATIE' weg te schrijven in het logboek zes maanden na de opstart van een (nog niet afgesloten) dossier.

De drie vragen:

- Waarom aanwezig blijven?
- Wat moet er gebeuren voor afsluit?
- Waar bots je op?

Voorbeelden van antwoorden per vraag:

A. Waarom aanwezig blijven?

- Er blijven signalen van zorgwekkend gedrag of kwetsbaarheid.
- De jongere blijft in een onstabiele thuissituatie leven.
- Wachten op effectieve doorverwijzing. Bv. er is nog geen stabiele school- of vrijetijdsinvulling gevonden.
- De jongere of ouders geven zelf aan nog begeleiding nodig te hebben.

B. Wat moet er gebeuren voor afsluiting?

- Er is een duurzame verbinding met een passende hulpverlener of dienst nodig.
- De jongere heeft een stabiele dagbesteding (school, werk, hobby) en neemt deze effectief op
- De gezinssituatie vertoont geen acuut verontrustende elementen en er is voldoende ondersteuning.
- De jongere toont meer motivatie om zelfstandig om te gaan met uitdagingen.



- Er zijn duidelijke afspraken over opvolging na afsluiting dossier (bv. met school of CAW).

C. Waar bots je op?

- De jongere of ouders weigeren verdere medewerking maar er is genoeg verontrusting om verder op dit dossier in te zetten.
- Wachtlijsten doorverwijzers zijn te lang.
- Er is geen passende trajectbegeleiding voor de specifieke situatie/ de situatie is complex en er moeten verschillende doorverwijzers ingezet worden.
- Er is een gebrek aan motivatie of inzicht in de ernst van de situatie.

4. Eindevaluatie

Als een dossier wordt afgesloten, wordt er een evaluatieverslag opgemaakt. We zouden jullie willen vragen om in de bestaande online evaluatieformulieren in het vak 'verloop traject' de volgende drie vragen te beantwoorden:

- Geef een overzicht van op welke domeinen er hulpvragen waren en hoe dit is geëvolueerd.
- Geef ook je persoonlijke indruk over welke impact het totale begeleidingstraject heeft gehad op de jongere en zijn gezin.
- Bespreek tenslotte ook kort hoe de afstemming met andere hulpverlening verliep

A. SITUATIE + INTERVENTIE: Geef een overzicht van op welke domeinen er hulpvragen waren en hoe dit is opgepakt.

Maak melding van **wie**, welke **hulpvraag** stelde, in welk(e) **domein(en)**, en welke **interventie(s) of doorverwijzing(en)** er zijn uitgevoerd.

Bv. **SCHOOL**. Hulpvraag vanuit **school** en **mama cliënt** omtrent **spijbelproblematiek**
Y. Inschrijving **time-outtraject bij NAFT**.

Bv. **OPVOEDINGSSITUATIE** Hulpvraag vanuit **school** en **vader cliënt** omtrent moeilijke thuissituatie en **gebrek aan duidelijke opvoedingsstructuur**. Cliënt ervaart **veel conflicten thuis** en mist positieve ondersteuning. Eerste huisbezoeken door Jeugdinterventieteam om situatie in kaart te brengen. Uiteindelijk **gezinsbegeleiding opgestart via CKG** (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning).



In complexe dossiers waarbij er vele doorverwijzers actief zijn of waren mag dit uiteraard worden samengevat.

Bv. **SCHOOL + WELZIJN + OPVOEDINGSSITUATIE**. Tijdens traject gestart vanuit hulpvraag over het **spijbelgedrag Z** werden erdoor zowel **cliënt** en een **ouder** meldingen gemaakt omtrent **psychische problematiek Z**. Langdurig en intensief traject volgde met doorverwijzingen naar begeleiding via **Andant, Universitaire Kinder- & Jeugdpsychiatrie Antwerpen (UKJA), arktos (back to school)**.

B. **RESULTAAT**: Geef je **persoonlijke indruk** over welke **impact** het totale begeleidingstraject heeft gehad op de jongere en zijn gezin. Verwijs hierbij naar de concrete hulpvragen.

Bv. NAFT-traject werd door Y niet opgenomen ondanks zijn eerdere openheid. Het **spijbelgedrag is niet afgenomen**.

Bv. Uiteindelijk spreekt mama van vertrouwensbreuk met JI. Dossier werd uit handen gegeven aan CAH (Crisishulp aan Huis). Gezin is coöperatief en CAH zal verder structureel de gestelde hulpvragen rond welzijn en spijbelgedrag. Het is **te vroeg om te spreken van positieve effecten inzake de hulpvragen**.

C. **BEMIDDELING**: Bespreek kort hoe de afstemming met andere hulpverlening verliep over alle hulpvragen heen

Bv. Vlot contact met het team van NAFT. Y kon na aanmelding meteen in een traject stappen.