



**Resultaten en effecten van
Informatie & Advies
als methodische activiteit
van het jongerenwerk**

Colofon

'Resultaten en effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk' is een product van het lectoraat Youth Spot. Het lectoraat houdt zich bezig met de professionalisering van het jongerenwerk en is een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool van Amsterdam met ROC van Amsterdam, ROC TOP en de welzijnsorganisaties Combiwel, Dock, Streetcornerwork, IJsterk, JoU jongerenwerk Utrecht, Dynamo, De Schoor, Youth for Christ, Contour de Twern, Participe, Xtra Welzijn, en Stichting Jeugd- en jongerenwerk Midden Holland.

Youth Spot werkt van onderop (onder meer op basis van de 'tacit knowledge' van jongerenwerkers) met een open blik naar stedelijke, landelijke en internationale ontwikkelingen, zowel in de maatschappij als in de werelden van wetenschap en beleid.

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
06 21158663
www.hva.nl/akmi

Copyright © 2016 Hogeschool van Amsterdam,
Overname van informatie uit deze beschrijving is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

Inleiding

In deze notitie beschrijven we de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk. Het belang van de informatie en adviesfunctie van het jongerenwerk groeit. Door de veelheid aan informatie die verspreid wordt via sociale media en toegankelijk is via internet, zien veel jongeren door de bomen het bos niet meer. Juist als het werken vanuit eigen kracht meer centraal komt te staan, is het belangrijk om over voldoende en correcte informatie te beschikken om een goede afweging te kunnen maken.

Inzicht in resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies is van belang omdat jongerenwerkers graag terugkoppeling willen over de impact van hun handelen. Aanbieders hebben behoefte aan inzicht in de (on)mogelijkheden van hun aanbod en handvatten om hun producten door te ontwikkelen. Opleidingen hebben kennis nodig om de toekomstige jongerenwerkers goed op te kunnen leiden. Gemeenten willen als opdrachtgever van het jongerenwerk de besteding van publieke middelen aan het jongerenwerk kunnen verantwoorden.

Informatie & Advies zien wij als 'een methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk dat een integraal onderdeel vormt van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Het omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en heeft de vorm van verschillende activiteiten: informele gesprekjes, folders, social media, websites, voorlichting, film, thema-avonden, peer-counseling, theater en doorverwijzen. Het perspectief van jongeren vormt het uitgangspunt. Inzet van Informatie en Advies is dat jongeren toegang krijgen tot alle informatie die voor hen van belang is en het vermogen ontwikkelen om die informatie te analyseren en te gebruiken'.

De notitie is als volgt opgebouwd. In *Paragraaf 1 Complexiteit van effectonderzoek in het jongerenwerk* leggen wij uit waarom het moeilijk is om binnen het jongerenwerk effectonderzoek te doen, en wat we wel hebben weten te achterhalen over de resultaten en effectiviteit van Informatie & Advies in het jongerenwerk voor jongeren. *Paragraaf 2 Resultaatonderzoek specifiek jongereninformatie en advies* beschrijft, zoals de titel aangeeft, wat bekend is over de resultaten van jongereninformatie en advies dat door gespecialiseerde organisaties zoals het jongerenloket of het vroegere Jongeren Advies Centrum (JAC) wordt geboden. *Paragraaf 3 Belang van professioneel Informatie & Advies voor jongeren* beschrijft het belang van professioneel informatie en advies voor jongeren. In *Paragraaf 4 Informatievaardigheden* zetten wij op een rij wat bekend is over de effectiviteit van het aanleren van informatievaardigheden. Immers, bij Informatie & Advies gaat het in de huidige samenleving vooral over jongeren leren om zelf betrouwbare informatie te vinden en te gebruiken. *Paragraaf 5, Routes voor Informatie en Advies*, presenteert ten slotte de effectiviteit van verschillende mediums als drager van informatie en advies. Aan de orde komen onder andere de effectiviteit van Jongerencentra, online, face-to-face contact en het gebruik van folders en brochures. De notitie sluit af met een korte conclusie over de effectiviteit van Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk.

1. Complexiteit van effectonderzoek in het jongerenwerk

Het beschrijven van de resultaten en effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk is geen gemakkelijke opgave. Dit komt omdat het moeilijk is om de resultaten van werkwijzen in het jongerenwerk inzichtelijk te maken. Per persoon, groep, omgeving en opdracht verschilt de benadering van de jongeren en de verdere activiteiten die worden ondernomen (Berden & Kok, 2011; Metz & Sonneveld, 2013). Als het al lukt om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de levens van jongeren, is het nog steeds de vraag in hoeverre die eventuele verbetering het gevolg is van de geboden begeleiding. Het is ook goed mogelijk dat het de uitkomst is van een volgende stap in het volwassen worden, een verbeterd contact met ouders, het krijgen of beëindigen van een relatie, de komst van een nieuwe wijkagent of het vinden van een bijbaantje (Dickson e.a., 2013; Metz & Sonneveld, 2013). Fouché e.a. (2010) komen tot de conclusie dat er bijvoorbeeld geen enkele

Engelstalige studie naar de effectiviteit van jongerenwerk is die voldoet aan de strikte voorwaarden voor *Evidence Based Practice* (EBP). De enige, systematische overzichtsstudie naar onderzoek 'that provides evidence on the extent to which youth work improves the lives of young people' (Dickson, Vigurs, & Newman, 2013) gaat niet in op de waarde van Informatie & Advies voor de ontwikkeling van jongeren. Deze situatie is overigens niet uniek voor het jongerenwerk. Voor alle sociaal-agogische beroepen geldt dat het flexibele en open karakter van de beroepsuitoefening de ontwikkeling van een eigen, academisch kennisdomein in de weg staat (Metz, 2011a; Steyaert e.a., 2010). Uitgebreid database-onderzoek (zie verantwoording) heeft niet geresulteerd in onderzoeken die inzicht geven in de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk.

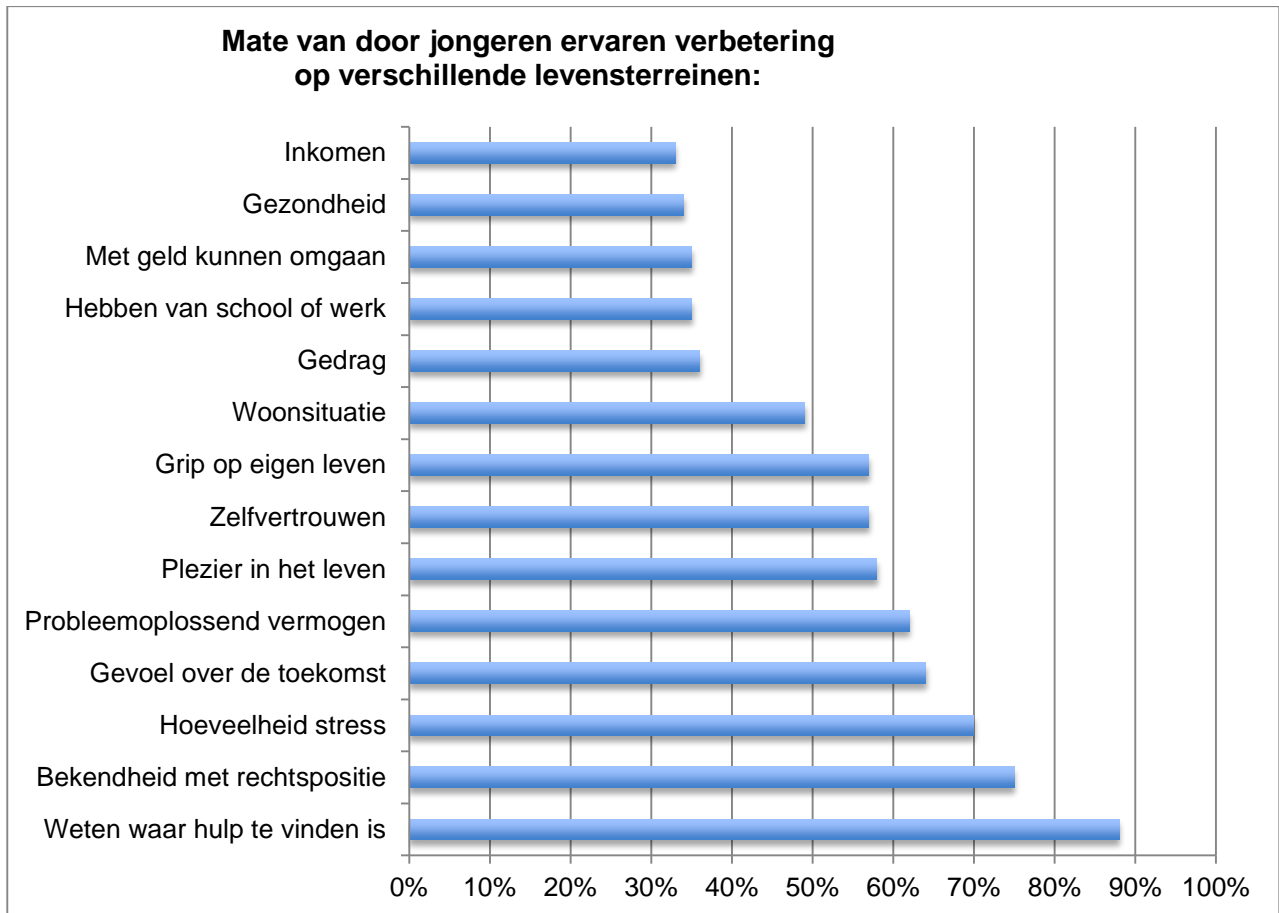
Wat weten we wel? Informatie & Advies bestaat uit twee delen, jongeren voorzien van adequate informatie en advies en jongeren de gelegenheid bieden om het vermogen te ontwikkelen om zelf informatie te vinden, te analyseren en te gebruiken. Specifiek over de resultaten van jongereninformatie- en advies zijn twee onderzoeken gevonden. Beiden betreffen de betekenis voor jongeren van de dienstverlening van Jongerenadvies- en informatiecentra in Groot-Brittannië, ook bekend als YIAC's (Youth Information, Advice and Counselling) (Butler & Hutchinson, 2007; Widdowson, Del Tufo, & Hansford, 2010). Hoewel deze onderzoeken inzicht geven in de betekenis van specifieke jongereninformatie- en advies, betreft dit niet de dienstverlening die wordt aangeboden als integraal onderdeel van het jongerenwerk. Grootschalig, meerjarig Brits bevolkingsonderzoek geeft inzicht in het belang van professioneel informatie en advies voor jongeren in het algemeen. Geen van deze onderzoeken richt zich op de bijdrage van Informatie & Advies aan de ontwikkeling van informatievaardigheden van jongeren. Aanvullend literatuuronderzoek naar de ontwikkeling van informatievaardigheden wijst uit dat het denken over het buitenschools leren van informatievaardigheden in de kinderschoenen staat. Over de effectiviteit van type mediums als drager van informatie en advies specifiek voor kinderen en jongeren is aanzienlijk meer bekend (zie ook paragraaf 5).

2. Resultaatonderzoek specifiek jongereninformatie en advies

Diepte-interviews met 27 jongeren die YIAC's bezoeken maken zichtbaar dat alle geïnterviewde jongeren serieuze hinder ervaren in hun leven als gevolg van de problemen waarvoor zij hulp zoeken. De genoemde gevolgen zijn: geen plezier meer hebben in het leven, gezondheidsproblemen, stress, belemmeringen om te studeren en/of werken, problemen in omgaan met geld, het ontbreken van een veilig thuis, problemen met je betrokken en gewaardeerd voelen in de samenleving (Butler & Hutchinson, 2007) .

Het hierna volgende figuur geeft inzicht in welke mate de geboden informatie en advies heeft geleid tot enige verbetering op de verschillende levensgebieden en vaardigheden. Het onderzoek is gebaseerd op evaluatieonderzoek onder 516 respondenten die in de periode januari – september 2009 voor ondersteuning hebben aangeklopt bij 10 YIAC's verspreid over de Groot-Brittannië. De meerderheid van de respondenten (87%) was tussen de 16-24 jaar.

Zichtbaar wordt dat jongereninformatie- en advies van positieve invloed is op (1) het verbeteren van de levensomstandigheden, (2) praktische zelfredzaamheid en ten slotte (3) het algemene welbevinden van jongeren. De bijdrage aan het verbeteren van de levensomstandigheden (1) is het laagste, met verbetering van de inkomenssituatie (33%), gezondheid (34%), het hebben van school of werk (35%), en de woonsituatie (49%). Meer dan de helft van de jongeren verbetert hun algemene levensvaardigheden (2), leren omgaan met geld (35%) het grip op het eigen leven (57%), probleemoplossend vermogen (62%), bekendheid met hun rechtspositie (75%) en weten waar zij hulp kunnen vinden (88%). Ten slotte draagt jongereninformatie en advies bij aan het algemene welbevinden van jongeren (3), toename van zelfvertrouwen (57%), meer plezier in het leven (58%), gevoel over de toekomst (64%) en afname van stress (68%).



Bron: (Widdowson et al., 2010)in (Kenrick, 2011)*

Jongeren geven aan dat ook als het feitelijke probleem niet is opgelost, zij door de ondersteuning wel minder stress ervaren en meer zelfvertrouwen krijgen (Widdowson et al., 2010). Opvallend is dat in die situaties waarin de adviseur actief zocht naar een tastbaar resultaat (een concrete verbetering in het leven van de jongere) als uitkomst van de ondersteuning, en dat resultaat ook zichtbaar maakt voor de jongere, de jongere eerder geneigd is om zelf ook een verbetering in de situatie te rapporteren (Widdowson et al., 2010).

Als het gaat over de duurzaamheid van het resultaat van Informatie & Advies voor jongeren, zijn 10 van de 27 geïnterviewde in de Butler & Hutchinson studie (2007) na 9 maanden opnieuw benaderd. Nota bene: de anderen waren niet meer te bereiken. Van deze tien interviews, zijn zes citaten bekend waarin respondenten aangeven het met vallen en opstaan, nu enigszins te redden. Ook van deze zes heeft de meerderheid in de tussentijd wel opnieuw beroep gedaan op ondersteuning vanuit het YIAC (Kenrick, 2011).

3. Belang van professioneel Informatie & Advies voor jongeren

Op basis van grootschalig bevolkingsonderzoek in Engeland en Wales¹ is voor jongeren tussen 18-24 jaar op een rij gezet hoe belangrijk voor hun advies van een professional of instantie is voor het oplossen van een specifiek vraagstuk of voor hun welbevinden. Let wel, de uitkomsten betreft de waardering voor het verlenen van formeel informatie en advies in het algemeen (en niet specifieke jongereninformatie en advies). In 2004 zei 58% van de 18-24 jarigen die problemen in het dagelijks

¹ Dit betreft de 2004 CSJS (Civil and Social Justice Survey), 2006-2008 CSJS, en de 2010 CSJPS met >21.000 respondenten, waarvan 3000 <24 jaar.

leven ervoer en advies had gevraagd het gevoel te hebben dat het advies heeft bijdragen aan een betere oplossing van het probleem (Balmer, Tam, & Pleasence, 2007). In 2010 was het 62% van de jongeren (16-24 jaar) die ondersteuning heeft gezocht en die heeft aangegeven dat de ondersteuning heeft geleid tot een verbetering van hun levensomstandigheden (Pleasence, 2011). Bij 15% van de jongeren heeft het advies tevens geleid tot meer zelfvertrouwen en bij 11% heeft het geleid tot een betere inkomenssituatie (Pleasence, 2011).

Ander grootschalig bevolkingsonderzoek wijst uit dat jongeren met ondersteuning twee keer zo vaak hun persoonlijke doelen realiseren dan wanneer zij hun problemen alleen proberen op te lossen (Balmer, Buck, Patel, Denver, & Pleasence, 2010).

Opvallend is dat wanneer het volwassenen met problemen betreffen, het zoeken van ondersteuning nauwelijks verschil lijkt te maken in de mate waarin hun persoonlijke doelen worden gerealiseerd (Balmer et al., 2010). Dit sluit aan bij de eerdere observatie dat jongeren minder wegwijs zijn in de samenleving, en daardoor ook minder kans hebben op het vinden van adequate hulp (Balmer et al., 2010).

4. Informatievaardigheden

Over hoe Informatie & Advies bijdraagt aan het vergroten van de informatievaardigheden van jongeren is weinig bekend. Met informatievaardigheden bedoelen wij het kunnen zoeken, vinden, selecteren, beoordelen van de kwaliteit en ten slotte het kunnen gebruiken van informatie. Omdat onvoldoende bekend is wat de informatiesamenleving vraagt aan informatievaardigheden wordt voorgesteld om training voor het aanleren van informatievaardigheden bottom-up te ontwikkelen samen met jongeren en hun begeleiders (Levine, 2014).

Het meeste onderzoek naar informatiegedrag is gecentreerd rond school, werk of onderzoeksdoeleinden. Onderzoek naar het aanleren van informatievaardigheden beperkt zich tot het functioneren van bibliotheken en het ontwikkelen van academische vaardigheden op universiteiten. Tot halverwege de jaren negentig was er geen aandacht voor het informatiegedrag in het dagelijks leven. In 1995 agendeert Savolainen Everyday Life information Seeking (ELIS), *'habits and attitudes allow people to use their personal values and beliefs to make meaningful life choices' 'the role of information-seeking in individuals daily problem solving activities'* (Savolainen, 1995; Shenton, 2004). Uit zijn etnografisch onderzoek wordt zichtbaar dat er klassenverschillen bestaan in het informatiegedrag van mensen, mensen met een hogere opleiding zoeken makkelijker informatie dan mensen met een lagere opleiding (Savolainen, 1995).

In 2003 ontstaat er aandacht voor de specifieke behoeften, gedragingen en patronen in het informatiegedrag van jongeren vanuit het inzicht dat informatie-zoekgedrag in het dagelijks leven gestuurd wordt door culturele en sociale gesitueerdheid (Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Shenton & Dixon, 2004; Shenton, 2004).

In het weinige onderzoek dat sindsdien is uitgevoerd naar het informatiegedrag van jongeren ligt de nadruk op het type informatie (gezondheid, seksualiteit, school) dat jeugdigen zoeken en de wijze van verwerven (via sociaal netwerk, bibliotheken) (Shenton & Dixon, 2003; Shenton, 2004). Zichtbaar wordt dat (stads)jongeren grote voorkeur hebben voor personen als informatiebron en de telefoon gebruiken als medium voor het verkrijgen van informatie. Hun voorkeur gaat minder uit naar gebruik van computers/internet of brochures en boeken (Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Shenton & Dixon, 2003). Zorgelijk is dat jongeren geen aandacht hebben voor de betrouwbaarheid van de bron. Hiermee wordt bedoeld dat jongeren zich niet afvragen of wat zij te horen krijgen, lezen of zien, correct is. Dit geldt voor alle informatiedragers inclusief personen, online en op papier (Shenton & Dixon, 2003).

Specifiek over het online-informatiegedrag van jongeren is uit een Brits vragenlijstsonderzoek onder 1000 respondenten van verschillende leeftijden bekend dat het informatiegedrag beïnvloed wordt door praktische omstandigheden (beschikbaarheid van internet thuis), vertrouwd zijn met het digitale media via belangrijke personen in hun netwerk (vrienden, ouders, school) en ten slotte het zelfbeeld als het gaat om leren (Eynon, R. & Malmberg, L.E., 2012). Thuis geen toegang hebben tot het internet,

betekent dat jongeren minder gebruik maken van internet als informatiebron. Zelf handig zijn met internet is minder belangrijk voor het gebruik dan de aanwezigheid van belangrijke personen die wel handig zijn met internet en kunnen fungeren als rolmodel en vraagbaak. Jongeren die van zichzelf vinden dat zij niet goed kunnen leren, zoeken minder informatie online dan jongeren die van zichzelf vinden dat zij wel makkelijk kunnen leren.

Onderzoek naar digitale media wijst uit dat het belangrijk is om jongeren, behalve de praktische vaardigheden, ook wegwijs te maken in de normen en waarden die nodig zijn voor een passend gebruik van de desbetreffende media (Meyers, Erickson, & Small, 2013; Small, Arnone, Stripling, & Berger). Een voorbeeld hiervan is het gebruik van Facebook door zwerfjongeren. Positief is dat zwerfjongeren, net als thuiswonende jongeren, actief online participeren. Kwetsbaar is dat met het actief zijn op Facebook, ook de straatidentiteit van de zwerfjongeren overal op internet vindbaar is en dus ook zichtbaar is voor instanties, potentiële werkgevers en familie (Woelfer & Hendry, 2010). Ten slotte maakt het zichtbaar dat door het gebruik van social media, jongeren ook producenten van informatie zijn, en niet alleen consumenten: *'Through social media, young people are producers of information, not only users'* (Woelfer & Hendry, 2010).

5. Routes voor Informatie en Advies

Informatie & Advies kan op diverse wijze invulling krijgen. Aanzienlijk meer onderzoek is gedaan naar de effectiviteit van type mediums als drager van informatie en advies voor kinderen en jongeren. Hieronder werken wij per type medium uit, wat de kracht is en de beperkingen. Aan de orde komen: het sociale netwerk, het jongerencentrum, online, peer-education en folders, brochures, posters en spandoeken.

Sociale netwerk

Divers onderzoek maakt zichtbaar dat kinderen, tieners en jongeren primair informatie zoeken via hun sociale netwerk (Baes & Soenen, 2011; De Clerck, Vandenbosch, Opgenhaffen, & Eggermond, 2008; Desimpel et al., 2010; Schamp et al., 2013; Van Schel, 2008), ook in het digitale tijdperk (Schamp et al., 2013). Wel verschilt het per leeftijdscategorie in welke mate jongeren *zelfstandig* informatie zoeken en *wie* zij binnen het netwerk benaderen. Zo blijken kinderen nauwelijks zelfstandig te zoeken naar informatie en zich grotendeels te verlaten op hun ouders (Van Schel, 2008). Tieners gaan wel zelfstandig op zoek naar informatie, en benaderen daarvoor actief hun vrienden of hun ouders (vaak de moeder, ook jongens!) (Van Schel, 2008). Tieners en jongeren benaderen ook de leerkracht en huisarts voor informatie en advies. Tieners waarderen de leerkracht voor de overdracht van algemene informatie (Van Schel, 2008) terwijl jongeren zelf de huisarts benaderen met vragen over gezondheid of seksualiteit (Desimpel et al., 2010).

Etnografisch onderzoek wijst uit dat ook voor kwetsbare jongeren geldt dat zij informatie en advies verwerven binnen hun dagelijkse contacten. Verschil is dat zij informatie vooral verwerven, door het opdoen van ervaringen en niet door het uitzoeken van zaken. Informatie zoeken betekent voor hen vooral 'de juiste person' kennen, waarna zij vervolgens ook al hun vertrouwen leggen in deze persoon (Baes & Soenen, 2011).

Jongerencentrum

De rol van een jongerencentrum voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren is tweeledig: als middel voor het bereiken van jongeren en als passende omgeving voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren die daar reeds verblijven.

Een meta-review van 21 publicaties over 17 programma's voor reproductieve gezondheid in ontwikkelingslanden maakt zichtbaar dat het inzetten van jongerencentra geen effectief medium is voor Informatie & Advies aan alle jongeren. Het onderzoek wijst uit dat jongerencentra zo'n 10% tot 20% van de jongeren in de directe omgeving bereiken en, tenzij de centra zich expliciet richten op meisjes en jonge vrouwen, dit bovendien voornamelijk jongens en jonge mannen zijn. Voor de meeste centra geldt dat het bieden van een vorm van vrijetijdsbesteding de voornaamste reden voor bezoek is (en voor

meisjes ook educatieve activiteiten) en de bezoekers nagenoeg geen gebruik maken van de aanwezige gezondheidsdienstverlening (Zuurmond, Geary, & Ross, 2012). In 9 van de 17 programma's blijkt de reputatie van het centrum in de lokale gemeenschap een grote rol te spelen in het bereik en het gebruik van de dienstverlening. Het aanbieden van meerderde voorzieningen draagt bij aan een positieve reputatie en een groter bereik (5 van de 17 programma's). In nogal wat steden was het beeld in de buurt dat het centrum specifiek is voor jongeren die seksueel actief zijn met als gevolg dat jongeren om die reden niet het centrum bezochten (Zuurmond et al., 2012).

Tegelijkertijd wijst kwantitatief onderzoek naar Informatie & Advies uit dat naarmate jongeren ouder worden, zij liever ondersteuning zoeken bij een jongerencentrum dan bij de school. Dit omdat niet alle jongeren zich prettig voelen op school of zij vrezen voor hun privacy en de vertrouwelijkheid van de dienstverlening (Griffiths, 2013).

Online

Er zijn verschillende vormen van online Informatie & Advies beschikbaar. Het varieert tussen het online aanbieden van informatie op websites tot interactief contact via chat, forums of email.

De meerwaarde van online Informatie & Advies wordt gezien in de toegankelijkheid en anonimiteit (Shoveller, Knight, Davis, Gilbert, & Ogilvie, 2012). Dit geldt zowel voor het online invullen van een vragenformulier als voor live-chat. Het is niet nodig om een afspraak te maken of langs te gaan bij de locatie (Shoveller et al., 2012). De dienstverlening is direct beschikbaar (Dowling & Rickwood, 2014; Shoveller et al., 2012). Het zijn dan ook veel jongeren die in psychische nood verkeren die online hulp zoeken (Dowling & Rickwood, 2014) of jongeren die worstelen met taboe-onderwerpen zoals seksueel overdraagbare aandoeningen (soa's) (Shoveller et al., 2012).

Door het digitale contact hebben jongeren minder last van door hun vooronderstelde oordelen van de professional of van hun eigen verlegenheid (Shoveller et al., 2012; Street, 2014). Professionals die de online-chat bemensen geven aan de indruk te hebben dat jongeren zich online vrijer voelen en meer in control zijn dan bij face-to-face gesprekken. Professionals merken dit doordat jongeren sneller schelden en minder geneigd zijn om gevraagde achtergrondgegevens te verstrekken (Dowling & Rickwood, 2014). Jongeren noemen als voordeel van online-chat dat het opschrijven helpt om hun gedachten te ordenen (Street, 2014). De geboden online-ondersteuning in situaties van psychische nood is vooral emotioneel, dus luisteren, empathie tonen en bevestigen wat jongeren voelen (Dowling & Rickwood, 2014).

Weinig is er bekend over de effectiviteit van online Informatie & Advies voor jongeren. Wel is duidelijk dat digitale informatie steeds belangrijker wordt, dit naast traditionele media zoals folders en brochures (Schamp et al., 2013). Wel is informatie beschikbaar over de toegankelijkheid. Het gebruik van online informatie en advies hangt samen met de mate van toegang die jongeren tot internet hebben en de wijze waarop zij internet gebruiken.

De Vlaamse jongerenmonitor wijst uit dat reeds in 2005 de meeste jongeren gebruik maken van internet voor het raadplegen van zoekmachines (86%), email-sites (83%), chat-services (74%) en het luisteren naar muziek of het kijken naar films (70%) (Boonaert & Vettenburg, 2009). Uitgebreid vragenlijstonderzoek onder minimaal 200 jongeren die gebruik maken van een inloopcentrum voor zwerfjongeren in Los Angeles wijst uit dat jongeren die dagelijks internet gebruiken, sneller online Informatie & Advies zoeken dan jongeren die niet dagelijks internet gebruiken. Ook wordt zichtbaar dat jongeren die privé-toegang hebben tot internet, weer eerder gebruik maken van online Informatie & Advies dan jongeren die hiervoor afhankelijk zijn van publieke voorzieningen. Ten slotte maakt het onderzoek zichtbaar dat jongeren die via internet contact onderhouden met belangrijke anderen in hun leven zoals ouders, sneller online naar informatie zoeken (Barman-Adhikari & Rice, 2011).

Wel is er verschil in internetgebruik tussen verschillende groepen jongeren. Zo maken jongens en jonge mannen meer gebruik van internet dan meisjes en jonge vrouwen. Hoogopgeleide jongeren gebruiken internet meer als communicatiemiddel dan laagopgeleide jongeren. Specifiek laagopgeleide jonge mannen gebruiken internet om te ontspannen: gamen, films kijken en muziek luisteren (Boonaert & Vettenburg, 2009). Van lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender (LHBT) jongeren is bekend dat zij meer online informatie zoeken. Dit wordt verklaard vanwege hun ervaringen met discriminatie en afwijzing vanwege hun seksuele geaardheid (Barman-Adhikari & Rice, 2011; Dean et

al., 2000). Een verklaring dat meer witte dan Afro-Amerikaanse jongeren online-informatie zoeken is dat witte jongeren makkelijker toegang hebben tot internet (Barman-Adhikari & Rice, 2011; Geber, 1997).

Aandachtspunt bij online-dienstverlening is dat jongeren verwachten dat de dienstverlening volledig digitaal is, regelmatig geactualiseerd wordt en dat er bovendien gebruik wordt gemaakt van de nieuwste technologieën (Shoveller et al., 2012; Van Schel, 2008). Dit blijkt voor veel organisaties in de praktijk lastig om te realiseren. Ook vinden jongeren het belangrijk dat de vormgeving aantrekkelijk is voor jongeren, door bijvoorbeeld gebruik te maken van foto's, kleur, tekeningen en grapjes (Van Schel, 2008).

Peer-education

De ervaringen met peer-education zijn wisselend. Een grootschalig effect-onderzoek (RCT met meer dan 9000 respondenten) naar de inzet van peers (16-17 jarigen) bij seksuele voorlichting aan 13-14 jarigen laat zien dat er geen verschil is in zelf-rapportages van jongens en meisjes over onbeschermd 1e keer seks, gedwongen of 'regretted' seks, kwaliteit huidige seksuele relatie, gediagnosticeerde soa's, of vermogen om lokale seksuele gezondheidszorg te kunnen vinden. Ook het aandeel meisjes dat voor haar 20,5 jaar abortus meldt is vergelijkbaar (Stephenson et al., 2008). Anderzijds maakt een kleinschalig vragenlijstonderzoek onder 310 peer-educators en hun opleiders zichtbaar dat het opleiden van peer-educators wel vruchten afwerpt. Door de opleiding leren de peer-educators de jeugdhulpverlening kennen, weten zij waarvoor zij daar terecht kunnen, komen zij zelf sterker in hun schoenen te staan, kunnen zij vrienden helpen met vragen en problemen en ten slotte worden met de opleiding jongeren bereikt die wel behoefte hebben aan informatie en advies, maar niet bereikt worden door de andere voorzieningen (Verkeulen, 2000).

Folders, brochures, posters en spandoeken

Kwalitatief onderzoek onder 122 kinderen en 116 tieners maakt zichtbaar dat traditionele informatiedragers als folders, brochures belangrijk blijven, naast de online-informatie (Van Schel, 2008). Speciaal voor kinderen blijkt het belangrijk te zijn dat een folder of een brochure afkomstig is van een bekende en vertrouwde bron. Daarenboven blijkt dat veel tekst op een publicatie een grote hindernis voor kinderen is en hebben kleine flyers meer kans om gelezen of minstens opgemerkt te worden. Affiches op straat en spandoeken werken niet (Van Schel, 2008). Voor tieners blijkt online-informatie meer geschikt, maar mag het niet het enige informatiekanaal zijn. Ook dan zijn folders en brochures een belangrijke aanvulling omdat jongeren op een ander moment de gegeven informatie rustig kunnen bekijken. Voor tieners is de vormgeving een belangrijk aandachtspunt. Foto's, kleur, een tekening en grapjes zijn aantrekkelijk. Het blijft wel moeilijk te voorspellen welke illustraties zullen aanslaan. Wat betreft lay-out blijkt een geregelde toetsing bij kinderen en tieners de aangewezen manier. Ook hier: informatie kort en kernachtig brengen (Van Schel, 2008).

6. Conclusie

Informatie & Advies aan jongeren draagt bij aan het oplossen van specifieke problemen op diverse levensgebieden en het verminderen van stress die het hebben van de problemen jongeren oplevert. Ook lijken jongeren door Informatie & Advies beter verantwoordelijkheid te kunnen dragen voor het eigen leven, ook als er problemen zijn. Door informatie en advies leren jongeren waar zij hulp kunnen vinden en vergroot het grip op eigen leven en het probleemoplossend vermogen van jongeren. Ten slotte draagt Informatie & Advies indirect bij aan het vergroten van het zelfvertrouwen, het plezier in het eigen leven en het ontwikkelen van een toekomstperspectief. Er zijn bovendien aanwijzingen dat het bieden van Informatie & Advies aan jongeren meer effectief is dan bij volwassenen omdat jongeren minder wegwijs zijn in de samenleving en dus minder makkelijk zelf hulp kunnen vinden. In hoeverre Informatie & Advies bijdraagt aan het vergroten van informatievaardigheden van jongeren is niets bekend. Het onderzoek daarnaar staat in de kinderschoenen, ook omdat niet bekend is hoe jongeren in buitenschoolse contexten informatievaardigheden verwerven en in de informatiesamenleving onvoldoende duidelijk is over welke vaardigheden jongeren moeten beschikken.



Onderzoek naar het aanleren van informatievaardigheden beperkt zich tot het functioneren van bibliotheken en het ontwikkelen van academische vaardigheden op universiteiten. Dit betekent dat er dringend meer onderzoek nodig is naar het verwerven van informatievaardigheden in buitenschoolse contexten. Er zijn namelijk aanwijzingen dat opleidingsniveau en het zelfbeeld als het gaat om leren en het netwerk van invloed zijn op de ontwikkeling van informatiegedrag. Ronduit zorgelijk is dat jongeren geen vragen stellen bij de betrouwbaarheid van informatiebronnen.

Wanneer het gaat over de mediums voor Informatie & Advies, is het meest effectief face-to-face contact via het sociale netwerk aangevuld met papieren voorlichtingsmateriaal en online-voorzieningen. Diverse onderzoeken wijzen uit dat jongeren bij voorkeur informatie en advies zoeken in hun eigen netwerk. Beschikbaarheid van papieren voorlichtingsmateriaal is van belang omdat jongeren op een ander moment de gegeven informatie rustig kunnen bekijken. Online-voorzieningen zijn hierop een goede aanvulling, maar geen vervanging.

Verantwoording

De notitie is gebaseerd op literatuuronderzoek. Om de beschikbare kennis over de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies als integrale, methodische activiteit van het jongerenwerk te vinden is gebruik gemaakt van online databases en gespecialiseerde websites. Het onderstaand schema toont in welke databases is gezocht en met welke zoektermen:

Database	Zoektermen
catalogus plus UvA (contains all the records from the UvA catalogue and most articles from e-journals that the UvA subscribes to); cochrane library; campbellcollaboration; social sciences citation index; psych info; JSTOR; google scholar	advise services; information services; counseling services; support services; advice; information; counselling and support services; information (literacy) skills; information seeking behavior; youth; young people; NEET; CYP; youth work; out-of-school; positive youth development; Youth empowerment programs; result; evidence; impact; outcome; effect.
Overige Engelstalige websites: http://infed.org/ http://www.youthaccess.org.uk/	advise services; information services; counseling services; support services; advice , information, counselling and support services, information (literacy) skills; information seeking behavior; youth; young people; NEET; CYP; youth work; out-of-school; positive youth development; Youth empowerment programs; result; evidence; impact; outcome; effect.
Overige Nederlandstalige websites: http://www.nji.nl/Databanken/Databank-Effectieve-Jeugdinterventies https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies	informatie en advies; jongereninformatie; jeugdinformatie; jongerenservicepunt; jimmy; informatie vaardigheden; jongeren; jeugd; jongerenwerk; buitenschools leren; resultaat; bewijs; impact; effect;

De zoekactie heeft duizenden artikelen geleverd. Er is gefilterd door de gebruikte zoektermen alleen in combinatie met elkaar te hanteren. Dit leverde tientallen resultaten op waarvan, op basis van de titel en abstract een selectie is gemaakt van de artikelen. De titels en abstracts zijn beoordeeld op raakvlakken met het type dienstverlening (informatie- en advies), doelgroep (jongeren), context van dienstverlening (domein vrije tijd) en onderbouwing.

De gevonden artikelen zijn vervolgens in tabellen samengevat, waarbij er aandacht is besteed aan de werking en resultaten van verschillende typen ondersteuning voor jongeren. Zo werd direct duidelijk wat er in de artikelen beschreven stond en welke informatie nog ontbrak: inzicht in het aanleren van informatie-vaardigheden. Op dit onderwerp is een aanvullende literatuursearch uitgevoerd in de reeds geselecteerde databases en websites. De zoektocht naar informatie is gestopt nadat bleek dat er geen nieuwe informatie werd gevonden. De gevonden informatie is beschreven in de notitie.

Bronnen

- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research*, (27), 141-163.
- Baes, A., & Soenen, R. (2011). *De leefwereld van maatschappelijk kwetsbare jongeren in het kader van informatiebehoefte en informatietactieken*. Brussel: VIP Jeugd.
- Balmer, N. J., Buck, A., Patel, A., Denver, C., & Pleasence, P. (2010). *Knowledge, capability and experience of rights problems*. Plenet.
- Balmer, N. J., Tam, T., & Pleasence, P. (2007). *Young people and civil justice; findings from the 2004 english and welsh civil and social justice survey*. London: Youth Access.
- Barman-Adhikari, A., & Rice, E. (2011). Sexual health information seeking among runaway and homeless youth. *Journal of the Society of Social Work Research*, 2(2), 89-103.
- Boonaert, T., & Vettenburg, N. (2009). Jongeren en ICT: Een divers publiek. In N. Vettenburg, J. Deklerck & J. Siongers (Eds.), *Jongeren binnenstebuiten. thema's uit het jongerenleven onderzocht* (pp. 151-174). Leuven/Den Haag: Acco.
- Butler, M., & Hutchinson, G. (2007). *Transforming lives. evaluation of the right to access project*. London: Youth Access.
- De Clerck, M. L., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermond, S. (2008). *Een onderzoek naar de informatiebehoeften van kinderen, tieners en jongeren. een onderzoek uitgevoerd in opdracht van het vlaams informatiepunt jeugd*. (). Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Dean, L., Meyer, I. H., Robinson, K., Sell, R. L., Sember, R., Silenzio, V., & Xavier, J. (2000). Lesbian, gay, bisexual, transgender health. findings and concerns. *Journal of the Gay and Lesbian Medical Association*, (4), 102-151.
- Desimpel, A., Roelens, K., Temmerman, M., Delva, W., De Boeck, F., Goethals, J., & Maes, L. (2010). Advies en hulpvragen van jongeren in verband met seksualiteit. *Tijdschrift Jeugdgezondheidszorg*, 42(2), 31-35.
- Dickson, K., Vigurs, C. A., & Newman, M. (2013). *Youth work. A systematic map of the research literature*. Dublin.
- Dowling, M. J., & Rickwood, D. J. (2014). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 24(2), 183-196.
- Eynon, R. & Malmberg, L.E. (2012). Understanding the online information-seeking behaviours of young people: The rol of networks and support. *Journal of Computer Assisted Learning*, (28), 514-529.
- Geber, G. M. (1997). Barriers to health care for street youth. *Journal of Adolescent Health*, (21), 287-290.
- Griffiths, G. (2013). *Helpful and unhelpful factors in school-based counselling: Clients' perspectives*. BACP/Counselling MindEd.
- Kerrick, J. (2011). *The outcomes and impact of youth advice - the evidence. key research evidence on the difference made to young people's lives by social welfare services*. London: Youth Acces.
- Levine, P. (2014). Media literacy for the 21st century. *Democracy & Education*, 23(1), 1-3.
- Pleasence, P. (2011). *Civil legal problems: Young people, social exclusion and crime*. Law Centres Federation & Youth Access.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking. approaching information seeking in the context of "way of life". *LISR*, (17), 259-295.
- Schamp, J., Jongbloet, J., Van der Kreeft, P., Van Havere, T., Reynaert, D., Steel, R., Coone, A. (2013). *Een onderzoek naar het informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren*. Gent: Hogent, Faculteit Mens en Welzijn.
- Shenton, A. K. (2004). Research info young people's information-seeking: Perspectives and methods. *Aslib Proceedings*, 56(4), 243-254.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2003). Youngsters' use of other people as an information-seeking method. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(4), 291-233.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004). Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. *Library & Information Science Research*, (26), 177-200.
- Shoveller, J., Knight, R., Davis, W., Gilbert, M., & Ogilvie, G. (2012). Online sexual health services. examining youth's perspectives. *Canadian Journal of Public Health*, 103(1), 14-18.
- Stephenson, J., Strange, V., Allen, E., Copas, A., Johnson, A., Bonell, C., Oakley, A. (2008). The long-term effects of a PEER-led sex education program (RIPPLE); a cluster randomised control trial in schools in england. *PLoS Medicine*, 5(11), 1579-1590.
- Street, C. (2014). *Children and young people's views of counselling: Improving the tools to gather outcomes*. Youth Access to information, advice and counseling.
- Van Schel, P. (2008). *Kinderen en tieners aan het woord over gemeentelijke jeugdinformatie*. Meise: Kind en Samenleving.
- Verkeulen, T. (2000). *Evaluatie van het project jeugdadviseurs. onuitgegeven onderzoeksrapport*. Berchem: In Petto.
- Widdowson, B., Del Tufo, S., & Hansford, L. (2010). *Youth advice outcomes pilot*. London: Youth Access.
- Woelfer, J. P., & Hendry, D., G. (2010). Homeless young people's experiences with information systems: Life and work in a community technology center. *CHI 2010; HCI for All*, 1291-1300.
- Zuurmond, M. A., Geary, R. S., & Ross, D. A. (2012). The effectiveness of youth centres in increasing use of sexual and reproductive health services. A systematic review. *Studies in Family Planning*, 43(4), 239-254.

