



Methodebeschrijving Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam (PAja!)

Databank Effectieve sociale interventies



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling





Deze methodebeschrijving is gemaakt door:

Marieke Ploegmakers
MOVISIE
m.ploegmakers@movisie.nl
030 789 21 35

Marieke Ploegmakers is adviseur van de afdeling Kennisstromen van MOVISIE.

Februari 2011

Voor meer methodebeschrijvingen en eventuele vragen en/of reacties kunt u terecht bij:
www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies.

Het werkblad dat gebruikt is voor deze methodebeschrijving, is deels gebaseerd op het Werkblad beschrijving interventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en het RIVM.





Inhoudsopgave

Inleiding: leeswijzer	4
Samenvatting	6
1. Beschrijving methode	9
1.1 Probleemomschrijving	9
1.2 Doel van de methode	10
1.3 Doelgroep van de methode	10
1.4 Indicaties en contra-indicaties	10
1.5 Aanpak	10
1.6 Materiaal	14
1.7 Benodigde competenties van de professional	14
1.8 Overige randvoorwaarden	15
1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies	16
1.10 Contactgegevens ontwikkelaar	17
2. Onderbouwing	18
2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode	18
2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak	20
3. Onderzoek praktijkervaringen	22
3.1 Uitvoerende organisaties	22
3.2 Praktijkervaringen van de professional	23
3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger	23
3.4 Praktijkvoorbeeld	24
4. Effectonderzoek	26
4.1 Directe aanwijzingen voor effectiviteit	26
4.2 Indirecte aanwijzingen voor effectiviteit	26
5. Conclusies	27
5.1 Samenvatting werkzame elementen	27
5.2 Samenvatting effectonderzoek	27
6. Verantwoording	28
6.1 Het zoeken en selecteren van literatuur	28
6.2 Literatuur	28
 Bijlage 1: Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken	 30





Inleiding: leeswijzer

Professionals in de sociale sector worden geconfronteerd met een wirwar aan informatie waar ze zich een weg in moeten vinden. Die informatie is vaak versnipperd en daardoor weinig toegankelijk. In de databank *Effectieve sociale interventies* brengen wij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt worden bij elkaar. De methodebeschrijvingen geven daarbij een zo volledig mogelijk beeld van alle beschikbare informatie over een methode. Als gemeente, stafmedewerker of praktijkwerker kunt u hiermee vaststellen of de methode geschikt is voor de situatie waarin u of uw organisatie intervenueert. Als u besluit om met de methode aan de slag te gaan verwijzen we naar het handboek en eventueel andere door de ontwikkelaar beschikbaar gestelde materialen.

De methodebeschrijving is opgebouwd langs vier lijnen. Onderdeel 1 van dit document beschrijft de methode zelf, zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak. Onderdeel 2 laat de onderbouwing van de methode zien: de visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken die de ontwikkelaar heeft gebruikt bij het ontwikkelen van de methode. Onderdeel 3 geeft zicht op de praktijkervaringen van de professional en de cliënt/burger met de methode. Onderdeel 4 geeft inzicht in wat er wetenschappelijk bekend is over de effectiviteit van de methode.

De methodebeschrijving is in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar van de methode tot stand gekomen. Zo levert de ontwikkelaar informatie aan en geeft deze *feedback* op het concept en toestemming voor publicatie. De methode wordt uitgebreid in kaart gebracht. Dit kan de ontwikkelaar op zijn beurt een impuls geven voor verdere ontwikkeling van de methode. Een methode staat dus niet stil, de methodebeschrijvingen zullen dan ook regelmatig worden herzien.

De methodebeschrijving is gebaseerd op een systematische zoektocht naar informatie. Bij die zoektocht werken de onderzoeker die de methodebeschrijving maakt en een informatieanalist van de afdeling kennisstromen van MOVISIE intensief samen. Bij het zoeken van informatie over methoden zijn doorgaans de volgende zoekstrategieën toegepast: het inwinnen van informatie bij de ontwikkelaar, uitvoerende instanties en/of eventuele onderzoekers van de methode, het doorzoeken van Nederlandse en/of internationale databanken, het checken van referenties van reeds gevonden informatiemateriaal en een internet *deskresearch*. De zoektocht is daarbij gericht op een breed spectrum aan informatiebronnen, variërend van (ongepubliceerde) verslagen van (interne) procesevaluaties of paneldiscussies tot wetenschappelijk (effect)onderzoek. De verantwoording van de toegepaste zoekstrategieën is in beknopte zin terug te vinden in onderdeel 6.1. De zoekgeschiedenis is in uitgebreidere vorm vastgelegd in een hiertoe ontwikkelde *flowchart*, die is opgenomen in het archief van MOVISIE. Het relevante gevonden materiaal is terug te vinden in het literatuuroverzicht in onderdeel 6.2.

Bij het effectonderzoek (onderdeel 4) wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit. Een toelichting op dit onderscheid vindt u in bijlage 1. Om de tekst in de methodebeschrijving zelf laagdrempelig te houden, worden de belangrijkste onderzoekskenmerken en resultaten zoveel mogelijk in woorden beschreven. De achterliggende cijfers vindt u in bijlage 3 en verder.





Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van deze methodebeschrijving. Wij hopen dat u zich hiermee een goed beeld kunt vormen van wat deze methode uw gemeente, uw organisatie of uzelf als sociale professional te bieden heeft en hoe u de kwaliteit van uw aanbod aan de doelgroep kunt vergroten.





Samenvatting

1. Beschrijving methode

Doel

Het doel van de methode Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam (PAja!) is vijfledig:

- *empowerment* van individuele jongeren
- een kwaliteitskeuring vanuit jongerenperspectief
- versterken van onderlinge sociale contacten
- bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe manier van cliëntenparticipatie
- beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen aanvullend op bestaande wijzen van beoordeling.

Doelgroep

De doelgroep van PAja! bestaat uit jonge cliënten van instellingen voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen en personen met ggz- en oggz-problematiek.

Aanpak

PAja! onderscheidt de volgende drie fasen.

- In de *voorbereidende fase* gaat het om de organisatie en de uitvoering van de methode in de instelling (bijvoorbeeld financiering, inschatting van de risico's, draagvlak in de organisatie en het regelen van praktische zaken). Daarnaast werft de organisatie jongeren en stelt een jongerenonderzoeksteam samen.
- In de *uitvoeringsfase* volgt het jongerenonderzoeksteam een training en neemt interviews af bij de bewoners. In de keuringsbijeenkomst bespreken de deelnemers de resultaten van de interviews en in de reparatieplanbijeenkomst gaat het om de oplossingen. Het jongerenonderzoeksteam legt de bevindingen vast, bijvoorbeeld in het reparatieplan, en koppelt deze terug. De organisatie gaat aan de slag met het reparatieplan.
- In de *afrondingsfase* vindt een herkeuringsbijeenkomst plaats, waarin de deelnemers nagaan wat er met de afspraken, voorstellen en suggesties uit het reparatieplan is gebeurd. De jongeren leggen de bevindingen vast en koppelen ze terug. In de slotbijeenkomst presenteert het jongerenonderzoeksteam de resultaten en conclusies aan bewoners, medewerkers, instellingen en (andere) soortgelijke lokale instellingen. Daarna besteedt de organisatie aandacht aan nazorg voor de jongeren uit het jongerenonderzoeksteam en koppelt de resultaten terug naar een bewonerscommissie of (jongeren)cliëntenraad.

Materiaal

Het volgende handboek is beschikbaar:

Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam, geschreven door Jodi Mak en Maarten Davelaar in samenwerking met de Young Voices en het Projectenburo Amsterdam, in 2009 uitgegeven door het Verwey-Jonker Instituut in Utrecht.





Ontwikkelaars

Stichting Volksbond Amsterdam
Carmen Salvador
carmen.salvador@volksbond.nl
020 421 24 24

Verwey-Jonker Instituut
Jodi Mak
JMak@verwey-jonker.nl
030 230 07 99

2. Onderbouwing

PAja! is ontstaan in de praktijk en sluit aan bij beleidsontwikkelingen in de maatschappelijke opvang en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), waarbij de (kwetsbare) burger een belangrijke stem krijgt. Een belangrijke inspiratiebron is het concept 'audit' (Mak et al., 2009): een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen in hoeverre de kwaliteit binnen een project is geregeld en gewaarborgd. Andere uitgangspunten voor PAja! zijn ervaringen uit soortgelijke projecten (Mak et al., 2009) zoals de *Voor-en-doormethode*, het (Rotterdamse) idee van de 'Projectgarages', de 'verbetergroepen' en andere vormen van cliëntenraadplegingen in de maatschappelijke opvang.

PAja! maakt gebruik van 'peer research'. Volgens Noom & De Winter (1999 in: Mak et al., 2009) is dat een vorm van onderzoek waarin jongeren uit een bepaalde groep optreden als medeonderzoekers van problemen die zich binnen dezelfde doelgroep voordoen. Het begrip empowerment ligt hieraan ten grondslag: het proces waarbij individuele, relatief machteloze personen met elkaar in dialoog treden met als doel om via collectieve actie hun omgeving te veranderen. Volgens Baertveld (2003 in: Mak et al., 2009) is *peer research* een instrument voor empowerment van jongeren in relatie tot volwassenen.

3. Onderzoek praktijkervaringen

PAja! is van oktober 2008 tot en met juni 2009 ontwikkeld en getest bij vier instellingen van de Volksbond in Amsterdam (Mak et al., 2009). De jongeren waardeerden vooral de interviewvaardigheden en de persoonlijke ontwikkeling. Ook was er waardering voor de welwillendheid van de medewerkers. De jongeren spraken hun voorkeur uit voor het werken met een kleine groep en noemden de onafhankelijke voorzitter als pluspunt.

De professionals in de instellingen hebben de keuringen als leerzame en nuttige bijeenkomsten ervaren. Ze hebben een beter beeld gekregen vanuit jongeren- of cliëntenperspectief. Als pluspunten noemden ze dat de discussies goed geleid werden, dat er externe begeleiders aanwezig waren bij de verschillende bijeenkomsten en dat de jongeren goed voorbereid waren en goed presenteerden. Aandachtspunten waren de volle agenda tijdens de bijeenkomsten, de tijd die ze in PAja! moesten investeren, de haalbaarheid van de oplossingen, het inlevingsvermogen, de reflectie en de diepgang van de jongeren en het draagvlak in de organisatie.





4. Effectonderzoek

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar de effectiviteit van de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).

5. Samenvatting werkzame elementen

- Keuring van voorzieningen vanuit cliëntenperspectief.
- Jongeren in de rol van onderzoeker.
- Jongeren worden getraind, waardoor hun vaardigheden toenemen.
- Jongeren en professionals bedenken samen oplossingen, welke vastgelegd worden in een reparatieplan.
- Actief betrekken van jongeren bij de implementatie van de voorstellen.
- *Follow-up*: in een herkeuringsbijeenkomst wordt doorgenomen of hetgeen is afgesproken ook daadwerkelijk is gebeurd.





1. Beschrijving methode

De beschrijving van de methode is gebaseerd op het volgende handboek:
Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam, geschreven door Jodi Mak en Maarten Davelaar in samenwerking met de Young Voices en het Projektburo Amsterdam, in 2009 uitgegeven door het Verwey-Jonker Instituut in Utrecht.

1.1 Probleemomschrijving

De documentatie over de methode bevat geen informatie over de oorzaken of het vóórkomen van het probleem. De informatie in deze paragraaf is afkomstig uit persoonlijke communicatie met de ontwikkelaars (Carmen Salvador en Jodi Mak, d.d. 10 januari 2011).

Minstens 6.000 jongeren in Nederland zijn dak- of thuisloos en beschikken niet over een stabiele woonsituatie (Algemene Rekenkamer, 2008). Achter dat cijfer gaan jongeren in uiteenlopende situaties schuil, van jongeren met eenvoudig op te lossen praktische problemen zoals kleine schulden, tot jongeren die kampen met een reeks complexe problemen, waaronder verslavingen of psychische stoornissen. Het betreft door de gemeenten geregistreerde jongeren tussen de 18 en 25 jaar. Niet meegeteld zijn jongeren die nooit in het hulpverleningscircuit terechtkomen en jongeren jonger dan 18 jaar. Van die laatste groep zijn helemaal geen getallen bekend, terwijl hun aantal lijkt te groeien. Van de 6.000 geregistreerde zwerfjongeren heeft 60% een jeugdzorgverleden.

Uit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Steketee et al., 2009) blijkt dat jongeren van 18 jaar en ouder nauwelijks (verlenging of hervatting van) jeugdzorg krijgen. Dat raakt vooral de groep die nog niet in staat is om zelfstandig te functioneren. Het hulpverleningsaanbod voor deze groep is ontoereikend en het ontbreekt vaak aan de juiste expertise om hen te begeleiden. Het vrijwillige karakter van de jeugdhulpverlening na 18 jaar, een slechte aansluiting tussen jeugd- en volwassenenzorg en onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden leiden ertoe dat jongeren tussen de 18 en 23 jaar niet de begeleiding krijgen die zij nodig hebben. Vanuit dat oogpunt is het belangrijk om deze jongeren te betrekken bij de toetsing van de kwaliteit van instellingen en begeleiding: Wat kan er beter? Wat is er nodig om ze vast te houden? Waar gaat het mis? Wat is de visie van de jongeren daarop?





1.2 Doel van de methode

Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam (PAja!) kent de volgende vijf doelen.

- Empowerment van individuele jongeren/afnemers van diensten/cliënten.
- Het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren.
- Het versterken van onderlinge sociale contacten.
- Bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe manier van cliëntenparticipatie.
- Bijdragen aan beoordeling van gesubsidieerde voorzieningen, aanvullend op bestaande wijzen van beoordeling.

1.3 Doelgroep van de methode

De doelgroep van PAja! bestaat uit jonge cliënten van instellingen voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen en personen met ggz- en oggz-problematiek.

1.4 Indicaties en contra-indicaties

In de documentatie over de methode worden geen specifieke indicatie- of contra-indicatiecriteria gegeven.

1.5 Aanpak

Een instelling die met PAja! gaat werken, moet een aantal stappen ondernemen die van tevoren met alle betrokkenen zijn besproken. De kern is dat jongeren zelf, na een trainingsperiode, samen met een onafhankelijke voorzitter voorzieningen en/of begeleidingsvormen keuren en veranderingen voorstellen. Dit gebeurt in samenspraak met medewerkers van die voorzieningen of begeleidingsvormen. Een instelling moet minstens een half jaar uittrekken om PAja! goed uit te voeren. Vervolgens krijgt de instelling enkele maanden de tijd om de voorgestelde verbeteringen uit te voeren waarna nog een herkeuring volgt.

De betrokken partijen

De jongeren:

- een onderzoeksjongerenteam (samengesteld uit (ex-)bewoners van de voorzieningen voor (dakloze) jongeren)
- de bewoners van de voorzieningen.





De begeleiders:

- een begeleider die het jongerenonderzoeksteam werft en begeleidt
- een methodiekbegleider die de trainingen verzorgt en de medewerkers van de instelling begeleidt
- een onafhankelijk voorzitter die de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten voorziet.

De medewerkers van de voorzieningen:

- het management of de directie van de instellingen
- de medewerkers van de instelling.

Andere betrokken partijen:

- de financier (gemeente/fonds).

PAja! kent de volgende fasen: A. de voorbereidende fase, B. de uitvoeringsfase en C. de afronding- en nazorgfase. Elke fase kent een aantal belangrijke stappen.

A. Voorbereidende fase

Stap 1 PAja! in de instelling: organisatie en uitvoering

Bij de start is het van belang dat er in alle lagen van de organisatie draagvlak is voor de aanpak van PAja!. Dat gebeurt onder andere door bij aanvang van het traject een informatiebijeenkomst te organiseren voor de gehele organisatie om alle betrokkenen op de hoogte te stellen. Daarbij moeten in elk geval de begeleiders van het jongerenonderzoeksteam aanwezig zijn en de (team)leiding van een voorziening. Steun vanuit het management/de directie is bij alle fasen van groot belang.

Als een instelling met PAja! gaat werken, moet zij minstens een half jaar uittrekken voor de voorbereiding. Vooraf moet financiering geregeld worden, uit eigen middelen of via subsidie bij een fonds of gemeente. De instelling moet stilstaan bij de risico's van PAja!. Als blijkt dat de instelling niets doet met de plannen van de jongeren, werkt dit demotiverend voor de jongeren. Draagvlak bij de instelling en steun vanuit het management of de directie in de verschillende fasen is daarom noodzakelijk. Een ander risico schuilt in het verloop van de bewoners van de instelling: naarmate er minder bewoners zijn en het verloop groter is, is PAja! minder geschikt. Ook extern draagvlak is nodig omdat jongeren vaak onderwijs volgen of een andere dagbesteding hebben waar ze niet altijd gemakkelijk vrij van kunnen krijgen. Idealiter zou PAja! als module deel moeten uitmaken van bestaande of te ontwikkelen dagbestedings- of re-integratietrajecten. Omdat er in de praktijk altijd meerdere aanbieders van die trajecten in het spel zijn, dienen alle betrokkenen wel flexibel te zijn.

In de voorbereidende fase worden ook praktische zaken geregeld als het aanstellen van de begeleiders, de voorzitter en eventueel een klankbordgroep, het regelen van belangrijke data en locaties en het bepalen wie er bij de verschillende keuringsbijeenkomsten aanwezig zijn.

Stap 2 Jongerenonderzoeksteam

Zowel jongeren die bekend zijn bij de instelling als jongeren van buiten (bijvoorbeeld ex-





cliënten, cliënten van andere jongerenvoorzieningen) kunnen zitting nemen in het jongerenonderzoeksteam. De huidige bewoners van de te keuren voorzieningen vormen de kern van het onderzoeksteam. De medewerkers van de te keuren instelling hebben een belangrijke rol in het werven van het onderzoeksteam. De jongerenbegeleider organiseert een informatiebijeenkomst voor de jongeren waarin een uitgebreide toelichting wordt gegeven op het PAja!-project en waar de jongeren vragen kunnen stellen. Aan het eind laten de jongeren weten of ze willen deelnemen aan het jongerenonderzoeksteam. De grootte van het team hangt af van het aantal bewoners van een locatie en van het aantal medewerkers, maar bestaat uit minimaal drie en maximaal acht jongeren.

B. Uitvoeringsfase

Stap 3 Training

Om PAja! uit te voeren heeft het jongerenonderzoeksteam training nodig, verspreid over een tiental dagdelen. Dat wil zeggen dat de jongeren één of twee trainingen per week krijgen. Het doel van deze trainingen is dat de jongeren leren hoe en waarom PAja! wordt uitgevoerd. Onderdelen van de training zijn bijvoorbeeld het ontwikkelen van vragenlijsten, gespreks- en interviewtechnieken, reflectie- en debatteertechnieken, presentatietechnieken, analyse en verslaglegging van de bevindingen. De jongeren sluiten de training af met een evaluatiebijeenkomst en krijgen een deelnamecertificaat.

Stap 4 Vragenlijsten en groepsbijeenkomst.

Met behulp van de vragenlijst interviewt het jongerenonderzoeksteam andere jongeren die (ook) cliënt van de te keuren instelling zijn. Het gaat om individuele interviews die ongeveer een half uur duren. De methodiekbegeleider zorgt voor de analyses. Daarna kan eventueel nog een bijeenkomst georganiseerd worden met alle bewoners om de resultaten van de interviews te bespreken.

Stap 5 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst: voorbereiding

De methodiekbegeleider bespreekt de resultaten uit de interviews met de jongeren. Het jongerenonderzoeksteam prioriteert de onderwerpen ter verbetering. Hierbij is het goed om grenzen te stellen aan het aantal verbeterpunten. De niet-geprioriteerde onderwerpen krijgt de te keuren instelling op papier mee. De methodiekbegeleider spreekt de agenda van de bijeenkomsten door met het jongerenonderzoeksteam en maakt met de jongeren een draaiboek met taakverdeling.

Stap 6 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.

De keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst vormen de kern van PAja!. Naast het jongerenonderzoeksteam zijn in elk geval de jongerenbegeleider, de methodebegeleider, de projectleider/leidinggevende, de projectuitvoerders/medewerkers van de voorziening en een voorzitter aanwezig. In de keuringsbijeenkomst geeft het jongerenonderzoeksteam een samenvatting van de voorgeschiedenis van het PAja!-project, vertelt waar de bewoners tevreden over zijn en waar ze ontevreden over zijn. Het jongerenonderzoeksteam stelt de medewerkers vragen over de aangedragen onderwerpen: waarom zijn de zaken georganiseerd zoals ze zijn? Wat is de achtergrond? Hoe zit het met het wettelijk kader? Et cetera. Vervolgens beoordeelt het jongerenonderzoeksteam de onderwerpen waarop de voorziening een





onvoldoende scoort opnieuw. Vinden ze het nog steeds onvoldoende, dan gaat het punt over naar de volgende bijeenkomst.

In de reparatieplanbijeenkomst, die ongeveer een week later volgt, gaat het om het opstellen van een reparatieplan. Het jongerenonderzoeksteam gaat met de medewerkers per thema/onderwerp aan de slag met oplossingen. De voorgestelde oplossingen worden verzameld en geprioriteerd; het jongerenonderzoeksteam geeft toelichting op de haalbaarheid van de ideeën en de medewerkers geven hun ideeën over de haalbaarheid van de voorstellen.

Stap 7 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties

Na de bijeenkomst leggen de jongeren de bevindingen, zoals het reparatieplan, schriftelijk vast. De vastgelegde resultaten kunnen ze gebruiken voor het maken van een nieuwsbrief of flyer. In de reparatieplanbijeenkomst kunnen oplossingen aangedragen zijn waar de jongeren zelf bij betrokken worden. In de periode tussen de keuringsbijeenkomst en de herkeuringsbijeenkomst (vier tot zes maanden) is dit een manier om het jongerenonderzoeksteam bij PAja! betrokken te houden.

Ook gaan de jongeren in deze periode aan de slag met de voorbereidingen voor de slotbijeenkomst (stap 11), na de herkeuringsbijeenkomst. In de tussentijd gaan de medewerkers van de instelling met het reparatieplan aan de slag.

C. Afronding en Vervolg

Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst voorbereiden

Bij de voorbereiding van de herkeuringsbijeenkomst wordt het reparatieplan doorgenomen en worden er checklistvragen opgesteld om tijdens de herkeuringsbijeenkomst aan de medewerkers voor te leggen. Het gaat erom of datgene wat is afgesproken ook daadwerkelijk is gebeurd. Niet op alle punten is verbetering mogelijk. Soms is de regelgeving strikt of het budget beperkt. Vervolgens neemt de begeleider de agenda van de herkeuringsbijeenkomst door met de jongeren en wordt er een draaiboek gemaakt met een taakverdeling.

Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst

Na een aantal maanden vindt de keuring opnieuw plaats. Nagegaan wordt wat er is gebeurd met de afspraken, voorstellen en suggesties uit het reparatieplan. Het jongerenonderzoeksteam kan eventueel een korte rondleiding door het gebouw krijgen om de mogelijke concrete veranderingen te bekijken. De medewerkers lichten de ontwikkelingen in het reparatieplan toe en het jongerenonderzoeksteam stelt hier vragen over. Aan het eind spreekt het jongerenonderzoeksteam een oordeel uit over de al dan niet gemaakte vorderingen. De instelling krijgt bijvoorbeeld een door de jongeren gemaakt bordje met daarop de tekst 'wel jongerenproof' of 'niet jongerenproof'.

Stap 10 Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen

Na de bijeenkomst leggen de jongeren schriftelijk de bevindingen vast. Zo maken ze de PAja!-uitkomsten toegankelijk voor andere (niet aanwezige) jongeren en (andere) bewoners, hun opvolgers en de aanwezige en niet aanwezige medewerkers. Daardoor wordt iedereen betrokken en blijft het niet alleen liggen bij het jongerenonderzoeksteam en de betrokken medewerkers.





Stap 11 Slotbijeenkomst

Het gehele traject kan afgesloten worden met een slotbijeenkomst, georganiseerd door het jongerenonderzoeksteam. Tijdens deze bijeenkomst presenteren de jongeren de resultaten en conclusies aan allerhande betrokkenen: bewoners, medewerkers instellingen en (andere) soortgelijke lokale instellingen. De jongeren krijgen een getuigschrift.

Stap 12 Vervolg/inbedding

Nadat PAja! is afgerond, is het belangrijk dat de instelling de jongeren van het jongerenonderzoeksteam begeleidt. Management/directie, jongerenbegeleider en medewerkers moeten zich gezamenlijk verantwoordelijk weten voor de nazorg en hier afspraken over maken. In de praktijk nemen de betrokken medewerkers van de instelling deze taak doorgaans op zich. De directie moet hen daar echter wel toe in staat stellen. Het verdient aanbeveling om de resultaten uit de herkeuringsbijeenkomst terug te koppelen naar bijvoorbeeld een bestaande jongerencliëntenraad die de instelling blijft adviseren. Het kan immers gebeuren dat niet alle oplossingen in het reparatieplan op korte termijn te realiseren zijn. Jongeren en instelling moeten het verbeteringsproces blijven volgen om te voorkomen dat de inspanningen verzanden.

1.6 Materiaal

Het volgende materiaal is beschikbaar:

Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam, geschreven door Jodi Mak en Maarten Davelaar in samenwerking met de Young Voices en het Projektburo Amsterdam, in 2009 uitgegeven door het Verwey-Jonker Instituut in Utrecht.

Dit handboek geeft een beschrijving van de uitgangspunten, doelgroep en doelstelling van PAja!. Verder staat er een overzicht in van de voorwaarden, de organisatorische inbedding en risico-inschatting, wie betrokken partijen zijn, wat per fase de taken, uitvoerders/verantwoordelijken zijn. Ook zijn er ideeën te vinden voor de inhoud van trainingen, vragenlijsten, keuringsbijeenkomsten en reparatieplannen en zit er een DVD bij die het jongerenonderzoeksteam heeft gemaakt. Als bijlagen zijn opgenomen:

- een voorbeeld PAja!-vragenlijst
- een voorbeeld wervingsfolder PAja!
- een voorbeeld certificaat.

1.7 Benodigde competenties van de professional

Bij PAja! zijn drie begeleiders betrokken; een jongerenbegeleider, een methodiekbegeleider en een voorzitter. Deze personen moeten zo goed mogelijk voldoen aan de volgende (competentie-)profielen.





Interne of externe jongerenbegeleider

- Heeft een onafhankelijke opstelling tegenover de instelling.
- Heeft bij voorkeur zelf tot de cliëntengroep behoort.
- Heeft bij voorkeur al een vertrouwensband met de doelgroep of kan deze gemakkelijk opbouwen.
- Kan goed omgaan met niet altijd gemotiveerde jongeren die doorgaans met de nodige problemen kampen.

Als het gaat om een interne jongerenbegeleider, mag deze niet direct deel uitmaken van de staf van de te keuren locaties.

Externe methodebegeleider

- Kan trainingen verzorgen.
- Kan medewerkers van de instelling begeleiden.
- Kan jongeren in ontwerpen en opzetten van hun eigen onderzoek begeleiden.
- Heeft kennis van (geautomatiseerde) vragenlijstanalyse.

(Externe) voorzitter bijeenkomsten

- Is (bij voorkeur) niet verbonden aan de te keuren instelling/voorziening.
- Heeft bij voorkeur geen binding met het jongerenonderzoeksteam.
- Kan objectief bijeenkomsten voorzitten.
- Kan het proces van bespreken van problemen en benoemen van oplossingen begeleiden.

1.8 Overige randvoorwaarden

Kosten van de interventie

De hoogte van het benodigde budget hangt mede af van de keuze voor het inschakelen van eigen medewerkers voor de begeleiding of voor mensen van buiten. Een nauwkeurig kostenoverzicht wordt niet geboden, wel een indicatie van de benodigde uren per betrokken partij.

De onderstaande globale indicatie van de totale urenbesteding per betrokken partij is gebaseerd op de urenbesteding gedurende de *pilot*:

- Management/directie: 57-125 uur.
- Methodiekbegeleider: 130-190 uur.
- Begeleider jongerenonderzoeksteam: 170-260 uur.
- Medewerkers instelling: 42-95 uur.
- Jongerenonderzoeksteam: 180 uur.
- Externe voorzitter: 15-20 uur.

Naast het aantal uren per fase zijn er de volgende aandachtspunten bij de financiering.

- Salariskosten eventuele externe methodiekbegeleider, jongerenbegeleider, onafhankelijk voorzitter en de beloning/vergoeding jongerenonderzoeksteam.
- Creatieve trainingen als rollenspellen (inhuren acteur).





- Nevenactiviteiten als workshops (bijvoorbeeld filmen).
- Creatieve activiteiten/uitjes.
- Huur locatie trainingen (inclusief koffie/thee).
- Wervings- en trainingsmaterialen.
- Aankleding bijeenkomsten (hapjes, muziek).
- Slotbijeenkomst (eventueel een feest).

1.9 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies

De methode PAja! vertoont overeenkomsten met een aantal andere interventies.

Voor en door

‘Voor en door’ is een initiatief van de Volksbond. Het project is een onderzoek naar de behoefte aan dagbesteding onder dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam, dat is uitgevoerd met medewerking van dak- en thuisloze jongeren die zelf in een opvangvoorziening verblijven. Een groep jongeren interviewde meer dan 80 jongeren volgens de *peer* methode (zie 2.2). De jongeren evalueerden daarna de uitkomsten uit de raadpleging. Uit de geopperde ideeën zijn voorstellen voor pilotprojecten ontwikkeld. Werkzame factoren die genoemd worden, liggen op het vlak van werving en bereik onder de doelgroep, het mede door jongeren zelf laten formuleren van de kaders, plichten en beloningsvormen (Noom, 2006 & Ten Holt, 2007 in: Mak et al., 2009). Anders dan bij ‘Voor en door’, waar de jongeren alleen voorstellen ter verbetering doen, worden ze bij PAja! ook actief betrokken bij het implementeren van de voorstellen.

Projectgarage

In een Projectgarage (Rotterdamse Projectgarages, 2002 in: Mak et al., 2009) kunnen projecten en sociale voorzieningen in de sociale sector met een bepaalde regelmaat gekeurd worden, vergelijkbaar met een APK-keuring voor auto's. Per keuring wordt een team samengesteld dat bestaat uit de projectleiders, leden van het projectteam, de opdrachtgever, de financier, de opdrachtnemer en in sommige gevallen ook cliënten. Hierin verschilt een Projectgarage van PAja!, waar het betrekken van cliënten bij de keuring centraal staat. De keuring bij een Projectgarage leidt al dan niet tot een reparatieadvies of een verbeterplan.

PAja! maakt gebruik van de grove kaders die in de Projectgarage gehanteerd worden, maar zet meer creatieve methoden in voor de inhoud van de (her)keuringsbijeenkomsten, die beter aansluiten bij de doelgroep. Lag bij de Projectgarages de nadruk op het keuren van projecten, bij PAja! ligt – tot nu toe – de nadruk op het keuren van voorzieningen.

Verbetergroepen

Verbetergroepen is een methode die bestaat uit een jongerenraadpleging door middel van interviews in combinatie met een Verbetergroep. Dat wil zeggen dat jongeren samen met relevante professionals nadenken over de oorzaken van de problemen die uit de interviews naar voren komen en discussiëren over mogelijke oplossingen (De Winter & Noom, 2003 p.42 in: Mak et al.). Het verschil is dat het bij PAja! aan de jongeren is om de relevante kwesties aan de orde te stellen en dat ze de vrijheid hebben om thema's toe te voegen. De jongeren





formuleren op grond van de interviews vragen voor de keuringsbijeenkomsten. Bij Verbetergroepen zitten evenveel jongeren als volwassenen in de groep, bij PAJa! zijn meer jongeren dan volwassenen betrokken (Mak et al., 2009).

De hierboven beschreven interventies verschillen te zeer met de aanpak van PAJa! om onderzoek ernaar mee te nemen als indirect bewijs.

1.10 Contactgegevens ontwikkelaar

PAJa! is ontwikkeld door de Volksbond en het Verwey-Jonker Instituut; zij zijn samen de eigenaar van de methode:

Stichting Volksbond Amsterdam

Sarphatistraat 104-B

1018 GV Amsterdam

www.volksbond.nl

020 421 24 24

Contactpersoon:

Carmen Salvador

carmen.salvador@volksbond.nl

020 421 24 24

Verwey-Jonker Instituut

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

www.verwey-jonker.nl

030 230 07 99

Contactpersoon:

Jodi Mak

JMak@verwey-jonker.nl

030 230 07 99





2. Onderbouwing

2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode

In 2007 begon de Volksbond met de ontwikkeling van een 'Participatie Audit voor (zwerf) jongeren Amsterdam'. De Volksbond is een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen en mensen met ggz- en oggz-problematiek. De instellingen die onder de Volksbond vallen, bedienen zeer diverse doelgroepen. De werkwijze is altijd gericht op rehabilitatie.

Het leek de Volksbond een goed idee als voorzieningen en begeleidingsvormen door de gebruikers zelf (*bottom-up*) beoordeeld zouden worden in plaats van *top-down*. Vanuit het perspectief van de cliënten kan een beter beeld ontstaan van de kwaliteit van een voorziening dan 'van bovenaf'. Omdat er voor deze groep nog geen methode bestond, ontwikkelde de Volksbond samen met het Verwey-Jonker Instituut een speciale aanpak. Het Projectenburo Amsterdam werd als uitvoerend partner betrokken en de gemeente Amsterdam als financier: de dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en de dienst Zorg en Samenleven droegen ieder voor de helft bij (Mak et al., 2009).

Beleid

Het gebruik van instrumenten waarmee de gebruikers van een voorziening zelf een uitdrukkelijke rol spelen in het bewaken of verbeteren van de kwaliteit, sluit aan bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De (kwetsbare) burger krijgt een zware stem bij de beantwoording van de vraag of de overheden erin slagen de Wmo-doelen – bescherming, versterking zelfredzaamheid en bevordering van participatie van (kwetsbare) burgers – dichterbij te brengen (Carmen Salvador, persoonlijke communicatie, 10 januari 2011). Deze elementen keren ook terug in het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang van de G4 en het Rijk (2006) en de vertaling ervan in de zogenaamde stedelijke kompassen van de Centrumgemeenten voor maatschappelijke opvang. In het Plan van Aanpak zijn de hoofddoelen het terugdringen van overlast en het vinden van passende huisvesting voor een groot deel van de dak- en thuislozen en het weer deelnemen van de bredere groep kwetsbare burgers aan de samenleving, binnen hun mogelijkheden (Carmen Salvador, persoonlijke communicatie, 10 januari 2011).

Volgens de Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang over 2009 slagen de grote steden daarin (Maas & Planije, 2010), maar zal in deze steden en in de overige zogenaamde centrumgemeenten voor maatschappelijke opvang nog meer moeten worden ingezet op de zwerfjongerenproblematiek. Dat is ook in lijn met opeenvolgende rapporten van de Algemene Rekenkamer over zwerfjongeren. Omdat bestending van resultaten een terugkerend punt van zorg is, zoeken gemeenten en instellingen naar interventies, activiteiten en voorzieningen die gebaseerd zijn op kennis van gedragingen en ervaringen van cliënten (Carmen Salvador, persoonlijke communicatie, 10 januari 2011).

Audit

Eén van de uitgangspunten voor PAja! is het concept 'audit'. Onder 'audit' wordt verstaan: een





kwalitatieve toetsing, een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen in hoeverre de kwaliteit binnen een project is geregeld en gewaarborgd (Mak et al., 2009). Het betreft een evaluatie van de processen, producten of diensten. De PAJa!-audit zou uiteindelijk kunnen leiden tot de instelling van een jongerenkeurmerk zoals in het Verenigd Koninkrijk. Dit 'FISH Accreditation Scheme' (FISH = Foyer, Independence, Support, Home; een Foyer is een voorziening voor zwerfjongeren), heeft een eigen proces van 'accreditation' ontwikkeld. Daarin speelt de *feedback* van jongeren een essentiële rol. FISH wordt inmiddels als nationale *benchmark* (vergelijkende toets) gehanteerd voor Foyers door het hele land. In de PAJa!-pilot gaat het om een kwalitatieve toetsing van een aantal voorzieningen van de Volksbond. Binnen PAJa! spreekt men niet van 'audit' maar van een keuring omdat 'audit' een te afstandelijke en abstracte term is (Mak et al., 2009).

Voortbouwen op eerdere ervaringen

Bij PAJa! werd voorgebouwd op de eerder opgedane ervaringen met soortgelijke projecten als het Voor-en-Doorproject, de Projectgarage en de Verbetergroepen (zie 1.9). Daarnaast hebben de ervaringen die het Verwey-Jonker Instituut heeft opgedaan met andere vormen van cliëntenraadpleging in de maatschappelijke opvang, een rol gespeeld in de ontwikkeling van PAJa!.

In de maatschappelijke opvang en de jongerenopvang blijken cliëntenparticipatie in bredere zin en cliëntenraadplegingen in het bijzonder nog weinig ontwikkeld te zijn (Mak et al., 2009). Evaluatieonderzoek van de Commissie G4 Maatschappelijke Opvang van de Federatie Opvang (Timmerman & Van de Geest (red.), 2009) bevestigt dat. Voorbeelden van cliëntenraadplegingen in de maatschappelijke opvang zoals bij de Landelijke Stichting Ontmoeting (Van Dongen & Davelaar, 2008 in: Mak et al., 2009) laten zien hoe de cliënten de hulp- en dienstverlening waarderen en welke aanbevelingen daaruit volgen. Het belangrijkste verschil is dat bij PAJa! de jongeren de rol van onderzoeker aannemen (Mak et al., 2009).

Pilot

De methode PAJa! is van oktober 2008 tot en met juni 2009 getest onder vier instellingen (het Bertold Brecht Huis (BBH), de Eerste Helmer, De Sarphatistraat 102 en De Kazerne) van de Volksbond Amsterdam. Deze pilot is gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut (Mak et al., 2009). Het bleek dat het inplannen van de bijeenkomsten, het werven en vasthouden van de jongeren en het betrekken van de medewerkers uit de verschillende instellingen veel meer tijd kostte dan aanvankelijk was voorzien. Het bleek moeilijk de jongeren betrokken te houden, een traject van negen maanden bleek voor hen erg lang te zijn. Tijdens de pilot zijn er veranderingen aangebracht in de oorspronkelijke methode.

- De keuringsbijeenkomst is gesplitst in tweeën: een Keuringsbijeenkomst en een Reparatieplanbijeenkomst.
- De herkeuringen zijn op locatie gehouden in plaats van op neutraal terrein.
- De inhoud van de trainingen is meer gespreid over verschillende trainingdagen.
- In de trainingen in de tweede fase is extra aandacht besteed aan reflectie.
- Het organiseren van een groepsbijeenkomst na de interviews is toegevoegd om meer informatie boven tafel te krijgen.
- Het geven van één standaardcijfer aan de instelling is losgelaten; wel kreeg de instelling een – ludiek – bord met de tekst 'niet jongerenproof' of 'jongerenproof'.





Naar aanleiding van de resultaten van de monitoring zijn er aandachtspunten geformuleerd die verwerkt zijn in het stappenplan. De doelen die de PAJa!-pilot voor ogen had zijn grotendeels bereikt. De onderzoekers concluderen dat het is gelukt om voorzieningen te laten beoordelen via een niet-vrijblijvende keuring vanuit jongerenperspectief en dat PAJa! op meerdere manieren heeft bijgedragen aan empowerment van jongeren. Alleen het opzetten van een leer- en werkervaringstraject is (nog) niet formeel gelukt. De pilot heeft ook aanleiding gegeven om aandacht te besteden aan het vervolg en aan de voorwaarden voor implementatie. Deze voorwaarden zijn verwerkt in de eerste stappen van het stappenplan in het handboek (Mak et al., 2009).

Doorontwikkeling

In het kader van Regionale effectieve interventies samenwerkingsverband (REIS) Amsterdam is deze methode door Amsterdamse welzijnsinstellingen in samenwerking met de MOgroep en MOVISIE uitgekozen om te beschrijven en binnen andere organisaties in de sociale sector te implementeren en te evalueren. De komende jaren moet dan ook blijken of PAJa! ook voor andere doelgroepen en organisaties een geschikte methode is.

2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak

Peer research

De aanpak van PAJa! is gebaseerd op *peer research*. De ontwikkelaars sluiten zich aan bij de definitie van Noom en De Winter (1999 in: Mak et al., 2009), die peer research een vorm van onderzoek noemen waarin jongeren uit een bepaalde groep optreden als medeonderzoekers van problemen die zich binnen dezelfde doelgroep voordoen. Kenmerk is dat de jongeren actief betrokken zijn bij de verschillende fasen van het onderzoeksproces, zoals het voeren van groepsgesprekken en interviews, het meedenken over de interpretatie van de gegevens en over de beleidsaanbevelingen. Dit type onderzoek komt voort uit verschillende onderzoekstradities, zoals actieonderzoek, participatief buurtonderzoek en cliëntenonderzoek.

Empowerment

Volgens Noom en De Winter ligt het begrip 'empowerment' ten grondslag aan deze onderzoekstradities: het proces waarbij individuele, relatief machteloze personen met elkaar in dialoog treden met als doel om via collectieve actie hun omgeving te veranderen. Als het om kinderen en jongeren gaat, is het sleutelwoord vaak participatie: het proces waarin jeugdigen al doende leren om actief betrokken te zijn bij beslissingen over hun leefsituatie of leefomgeving. Peer research is ook een instrument voor empowerment van jongeren in relatie tot volwassenen. Hier wordt verwezen naar Baertveld (2003 in: Mak et al., 2009), die als belangrijk resultaat noemt dat de jongeren na het onderzoek sterker zijn in de gesprekken met volwassenen. Ze kennen de resultaten van het onderzoek, ze weten dat ze niet alleen voor zichzelf spreken en ze hebben tijdens de training gesprekstechnieken opgedaan.

Thuisloze jongeren

De Winter en Noom (2003 in: Mak et al., 2009) onderzochten via *peer-to-peer interviews* hoe





thuisloze jongeren denken over de hulpverlening. De jongeren blijken hierover gemengde gevoelens te hebben. Enerzijds willen ze meer zelf doen, meer vrijheid, een eigen ruimte, niet teveel bemoeienis en zeker geen betutteling, anderzijds willen ze beter begeleid worden, niet het gevoel hebben aan hun lot overgelaten te worden en een aanpak die gebaseerd is op een gezamenlijke inspanning. De auteurs concluderen dat het erom gaat om samen met de jongeren een evenwicht te vinden tussen de mate van zelfstandigheid die mogelijk is en de mate van ondersteuning die nodig is. Ook bij PAja! is het belangrijk een evenwicht te vinden in de macht, beïnvloeding en inbreng van professionals en afnemers van diensten.

Kwaliteit van onderzoek

In peer research wordt meestal gebruik gemaakt van kwalitatieve methoden (Kroneman & De Winter, 2003 in: Mak et al., 2009). Peer research wordt vaak gebruikt vanwege de vertrouwensrelatie van de jongeren met de onderzochten (Baertveld, 2003 in: Mak et al., 2009). De wetenschappelijke kwaliteit van participatief onderzoek is moeilijk te garanderen en er is nog niet onderzocht of de resultaten te generaliseren zijn. Het is van belang dat de jongeren goed worden getraind en begeleid. Van den Berg (2003 in: Mak et al., 2009) constateert dat jongeren zich onderzoeksmethoden snel eigen kunnen maken en een hoge mate van reflexiviteit en betrokkenheid tonen. Voordeel van participatief onderzoek is dat jongeren uit de doelgroep zelf dié jongeren weten te bereiken die door volwassen onderzoekers niet worden bereikt. Een ander voordeel is dat jongeren onderling eerder zaken aan de orde stellen dan wanneer volwassenen het gesprek domineren. Jongeren blijken het zeer te waarderen als ze door leeftijdgenoten worden geïnterviewd en vaak gaat de discussie ook na het eigenlijke interview verder (Hazekamp, 2003 in: Mak et al., 2009). Wanneer hun een zekere autonomie wordt verleend, zijn zij ook meer in staat en bereid om meer invloed uit te oefenen op de politiek en op maatschappelijke instellingen.

Interviews voorafgaand aan bijeenkomsten

Kroneman en De Winter (2003 in: Mak et al., 2009) wijzen erop dat door in peer research na de interviewfase discussiebijeenkomsten te houden, er de mogelijkheid is om de gegevens te operationaliseren in mogelijke acties of voorstellen voor acties. Dit verhoogt de betekenis die de verkregen kennis kan hebben voor de oplossing van het betreffende praktijkprobleem. Doordat de hulpverleners tijdens de keuringsbijeenkomsten de bevindingen 'klankborden', kunnen de jongeren een beter toepasbare oplossing bedenken en wordt het reparatievoorstel haalbaarder en concreter.





3. Onderzoek praktijkervaringen

3.1 Uitvoerende organisaties

PAja! is in Amsterdam toegepast bij vier instellingen van de Volksbond Amsterdam. De methode werd toegepast in woonvoorzieningen voor dak- of thuisloze jongeren waar zij (intensieve) begeleiding krijgen en worden voorbereid op zelfstandig functioneren in de maatschappij.

De hieronder beschreven praktijkervaringen van de professional en 'de cliënt/burger zijn gebaseerd op de volgende publicatie:

1. *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Evaluatie van de Participatie Audit (Zwerf-) Jongeren Amsterdam*, geschreven door Jodi Mak, Maarten Davelaar en Inge van der Lee, in 2009 uitgegeven door het Verwey-Jonker Instituut te Utrecht.

De methode is van oktober 2008 tot en met juni 2009 getest bij vier instellingen van de Volksbond. Een groep jongeren uit deze instellingen is geselecteerd om als PAja!-team op te treden. Ze noemden zichzelf de Young Voices. Ze werden ondersteund en begeleid door een PAja!-coach van het Projektenburo Amsterdam en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut. De PAja!-pilot is geëvalueerd door het Verwey-Jonker Instituut, waarbij is nagegaan of de zes doelen van PAja! zijn bereikt. Hiervoor ontwikkelde het Verwey-Jonker Instituut monitoringformulieren voor medewerkers van de Volksbond, de jongeren en de PAja!-coach. Het instituut was waar mogelijk aanwezig bij trainingen en bijeenkomsten en verzamelde via interviews en participerende observatie materiaal over de voortgang. Het verloop was groot; niet alle jongeren hebben de eindstreep gehaald en tijdens het traject zijn ook nieuwe jongeren geworven. Negen jongeren hebben de eerste fase doorlopen, vier hebben de tweede fase doorlopen en negen zijn begonnen aan fase 3, waarvan drie deze fase helemaal hebben doorlopen. Bij de betrokken jongeren binnen de eerste en tweede fase zijn evaluatie-interviews afgenomen. Bij de medewerkers die aanwezig waren tijdens de keuringen is een kort evaluatief interview afgenomen.

Kanttekeningen

In de publicatie wordt niet duidelijk hoe de monitoringformulieren eruit zien en hoeveel formulieren er uitgezet zijn. Van 32 jongeren zijn de formulieren verwerkt. Niet duidelijk is hoeveel medewerkers bij de pilot betrokken zijn en bij hoeveel medewerkers een interview is afgenomen. In de rapportage wordt het volgende weergegeven.

- De uitkomsten van de interviews met de jongeren.
- De uitkomsten van de interviews met de medewerkers.
- Aandachtspunten naar aanleiding van de totale monitoring. Niet duidelijk is wat er uit de monitoringformulieren wordt geconcludeerd, wat van medewerkers en wat van jongeren afkomstig is en wat de onderzoekers uit eigen bevindingen hebben geconcludeerd.





3.2 Praktijkervaringen van de professional

Beter beeld

Uit de interviews met de medewerkers van de Volksbond die aanwezig waren tijdens de keuringen, kwam naar voren dat ze de keuringen hebben ervaren als prettige bijeenkomsten; ze vonden ze leerzaam en nuttig.

'Het was een soort van interview op gelijkwaardige basis (jongeren en medewerkers als gelijkwaardig), een open dialoog. Jongeren kwamen zelf met doelen en mogelijke oplossingen. Echter waren dit niet altijd haalbare doelen en oplossingen.'

Ze hebben een beeld gekregen van wat er speelt onder de bewoners, konden zich er beter in verplaatsen en kregen meer begrip voor de problemen van de bewoners van de instelling. De discussies werden goed geleid en de aanwezigheid van externe personen tijdens de werving, trainingen en de keuringen werd als een belangrijk positief punt gezien. De medewerkers waren ook zeer tevreden over de voorbereiding en presentatie van de jongeren. Ze vinden dat de methode, naast de HKZ-certificering, een goed middel is om een breed beeld te krijgen, vooral vanuit jongeren- of cliëntenperspectief.

Aandachtspunten

De volgende aandachtspunten kwamen naar voren.

- Tijdens de keuring in de eerste fase moesten te veel onderwerpen in te weinig tijd behandeld worden. Daarom is de keuring in de tweede fase opgesplitst in twee bijeenkomsten: één om de problemen door te lichten en de andere om de oplossingen te bespreken en het reparatieplan op te stellen.
- Een bijeenkomst organiseren op traditionele werktijden blijkt lastig te zijn.
- Er moet meer gelet worden op de haalbaarheid van aangereikte oplossingen.
- De jongeren lijken moeite te hebben om de mening van anderen te vertegenwoordigen. Het ontbreekt hun soms aan inlevings- of reflectief vermogen. Naar aanleiding van de eerste keuring is hier bij de trainingen in de tweede fase extra aandacht aan besteed.
- Er is bij de interviews te weinig aandacht voor de kwaliteit van de vragen en de wijze waarop de essentie uit de vragenlijsten gehaald wordt. Tijdens de keuring van De Kazerne is een groepsbijeenkomst met de bewoners geïntegreerd in het PAja!-traject, om eventuele onduidelijkheden bij geïdentificeerde knelpunten te verhelderen.
- De methode moet goed landen bij de medewerkers; er moet draagvlak zijn zodat de begeleiders de jongeren goed kunnen motiveren.

3.3 Praktijkervaringen van de cliënt/burger

Naast leerzaam ook gezellig

De belangrijkste punten die uit de evaluatie-interviews met de jongeren naar voren kwamen, zijn het leeraspect en de gezelligheid van de trainingen en de keuringen. De trainingen en





keuringen hebben volgens de geïnterviewde jongeren een belangrijke bijdrage geleverd aan hun persoonlijke ontwikkeling. De interviewvaardigheden noemen de jongeren vaak als belangrijkste les: ze hebben geleerd om te luisteren en iemand uit te laten praten, maar ook om minder angstig te zijn om zelf te praten. Ook belangrijk is dat ze geleerd hebben om dingen van twee kanten te bekijken, niet alleen vanuit de jongere zelf maar ook vanuit de begeleiders.

'Mensen groeiden in de periode van de eerste keuring naar de tweede keuring. Het werd bijvoorbeeld steeds makkelijker om te presenteren'.

'Het was gezellig en dat scheidt een goede basis om dingen bespreekbaar te maken. Daarnaast braken grapjes het ijs'.

Houding naar de medewerkers

Een ander positief punt noemden de jongeren de welwillendheid van de medewerkers. Ze vonden dat de medewerkers bereid waren om een compromis te sluiten en dat ze zochten naar oplossingen voor de geïdentificeerde problemen.

Methode

In de tweede fase was het jongerenonderzoeksteam in vergelijking met de eerste fase kleiner en dat werd als positief punt bestempeld.

'Hierdoor had iedereen een verantwoordelijkheidsgevoel en kwam iedereen op tijd opdagen. Planning en taken hoefden niet onverwachts omgegooid te worden. Geen obstakels voor en tijdens de keuringen binnen de tweede fase, terwijl deze er wel waren in de eerste fase'.

Ook het feit dat er een onafhankelijk voorzitter was tijdens de keuringen werd als prettig ervaren door de jongeren.

Er is ook gevraagd naar punten waar ze ontevreden over waren, maar die werden door de jongeren niet gesignaleerd.

3.4 Praktijkvoorbeeld

De hieronder beschreven casus is gebaseerd op de evaluatie van de PAja!-pilot in Amsterdam (Mak, et al., 2009). In dit voorbeeld is te zien hoe een (gedeelte van) het reparatieplan eruit kan zien.

In het najaar van 2008 zijn zestien jongeren geworven vanuit de vier Volksbondinstellingen. Er zijn flyers gemaakt en uitgedeeld en er is een wervingsbijeenkomst georganiseerd waar negen jongeren op afkwamen. De negen jongeren die meededen, hebben een contract ondertekend en zijn vervolgens tot de zomer van 2009 wekelijks getraind. Jongeren die later aan het traject zijn toegevoegd, kregen individuele trainingen op de onderwerpen die ze gemist hadden. De jongeren kregen een vergoeding van vijf euro per dagdeel en aan het eind van het traject, bij de





afsluiting tijdens het slotfeest, kregen zij een certificaat.

Nadat het Jongerenonderzoeksteam was samengesteld en getraind, was de volgende belangrijke stap het interviewen van andere jonge cliënten. De resultaten van de interviews zijn gebruikt om in twee keuringsbijeenkomsten de knelpunten te identificeren, waarna een reparatieplan is opgesteld. Voor het Bertold Brecht Huis hebben 8 jongeren (5 bewoners van het Bertold Brecht Huis en 3 ex-bewoners) en medewerkers van BBH (onder aanvoering van de teamcoördinator) een reparatieplan opgesteld, dat er ongeveer als volgt uitziet.

Interviews

In de interviews is gescoord op verschillende thema's: wonen (onvoldoende), begeleiding (matig / redelijk), werk / opleiding (matig / redelijk), inkomen / schulden (matig / redelijk), regels (matig / redelijk), veiligheid (goed), netwerk / contacten (goed), gezondheid (matig / redelijk) politie / justitie (vragen niet goed beantwoord), vrije tijd (matig / redelijk tot goed) De jongeren geven het Bertold Brecht Huis gemiddeld een 6,5 als cijfer.

Thema's tijdens auditbijeenkomsten

Op basis van de interviews hebben de auditeurs zes onderwerpen naar voren geschoven: regels, schorsingsbeleid, inrichting en onderhoud pand, computers, eten en klachten. Tijdens de eerste keuringsbijeenkomst zijn deze zes onderwerpen besproken en in de tweede bijeenkomst hebben de jongeren ervoor gekozen om op drie onderwerpen afspraken ter verbetering te maken: eten, schorsingen en regels.

Afspraken reparatieplan

1. Eten

De teamleider onderzoekt een aantal mogelijkheden om aan de bezwaren en klachten van de jongeren tegemoet te komen en zal deze bij de herkeuring (en deels tussentijds bij een bewonersvergadering) terugkoppelen. Bijvoorbeeld een andere cateraar inhuren, een beter 'keuzepakket' binnen de beschikbare menu's samenstellen of een aantal bewoners meesturen met de begeleider naar de huidige cateraar om het menu te verbreden.

2. Schorsingen

Dit onderwerp is om verschillende redenen (bijvoorbeeld omdat alternatieven gevolgen hebben voor de inzet van het personeel) te ingewikkeld en daarom stelt de teamleider voor om een commissie samen te stellen bestaande uit bewoners, begeleiding en teamleiding. Zo kan de commissie alternatieven zoeken voor de huidige schorsingen, bijvoorbeeld een puntensysteem of het benutten of creëren van plekken waar jongeren bij een schorsing naar toe kunnen gaan.

3. Regels

Het uit te werken reparatieplan voor dit onderwerp gaat vooral in op het benoemen, herhalen en 'levend houden' van de regels

4. Andere acties

In aanvulling op de genoemde drie hoofdpunten zegt de teamleider toe in de tussentijd – zoveel mogelijk met bewoners – aan de slag te gaan met de regels over en de beschikbaarheid van computers en met de staat van het pand.





4. Effectonderzoek

4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar de effectiviteit van de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).

4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar soortgelijke methoden, noch in Nederland, noch in het buitenland. Dergelijke onderzoeken zijn evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearches (zie 6.1).





5. Conclusies

5.1 Samenvatting werkzame elementen

- Keuring van voorzieningen vanuit cliëntenperspectief (1, 2, 3).
- Jongeren in de rol van onderzoeker (1, 2, 3).
- Jongeren worden getraind, waardoor hun vaardigheden toenemen (1, 3).
- Jongeren en professionals bedenken samen oplossingen die vastgelegd worden in een reparatieplan (1, 3).
- Actief betrekken van jongeren bij de implementatie van de voorstellen (1, 3).
- Follow-up: er vindt een herkeuringsbijeenkomst plaats waarin doorgenomen wordt of datgene wat afgesproken is ook daadwerkelijk is gebeurd (1).

Verklaring classificatie veronderstelde werkzame elementen:

- 1 = Veronderstelling ontwikkelaar
- 2 = Wetenschappelijke of theoretische onderbouwing
- 3 = Praktijkervaringen
- 4 = Wetenschappelijk effectonderzoek.

5.2 Samenvatting effectonderzoek

Er zijn geen wetenschappelijke onderzoeken gevonden die directe of indirecte aanwijzingen leveren voor de effectiviteit van de methode.





6. Verantwoording

6.1 Zoeken en selecteren van literatuur

Zoekvraag en zoektermen

Wat is bekend over de praktijkervaringen met en de effectiviteit van PAja! voor (jonge) cliënten van organisaties voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen. De methode leidt enerzijds tot een grotere participatie, anderzijds tot informatie voor de instellingen vanuit cliëntperspectief.

Op basis van de volgende zoektermen is gezocht naar literatuur over de methode: PAja!, Participatie audit zwerfjongeren Amsterdam, Beoordelen opvangvoorzieningen en begeleidingsvormen door jongeren.

Zoekstrategieën

- Het beschikbare materiaal is opgevraagd bij de ontwikkelaar en aanbieder.
- Er is gezocht in meerdere databanken:
 - Catalogus MOVISIE
 - PiCarta
 - NARCIS
 - HBO Kennisbank
 - Google Scholar
 - Worldcat
- Internetsearch
- De referenties van het materiaal zijn gecheckt.

Selecteren van literatuur

De literatuur is geselecteerd op basis van relevantie voor de PAja!-methode in Nederland. Het moest bovendien gaan om onderzoek naar praktijkervaringen met of effecten van PAja!. Zie 6.2 voor geselecteerde literatuur.

6.2 Literatuur

Algemene Rekenkamer (2008). *Opvang zwerfjongeren 2007*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Maas, M. & Planije, M. (2010). *Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang. Rapportage 2009: Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Mak, J., Davelaar, M. & Van der Lee, I. (2009). *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Evaluatie van de Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.





Mak, J. & Davelaar, M. I. (2009). *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
Rijk en vier grote steden (2006). *Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang*. Den Haag: SDU uitgevers.

Steketee, M., Vandenbroucke, M. & Rijkschroeff, R. (2009). *(Jeugd)zorg houdt niet op bij 18 jaar*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Timmerman, B. & Geest, D. van de (red.). (2009). *Daklozen aller steden verzamelt u, maar niet op straat! Een evaluatieonderzoek in essays naar de uitvoering van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht*. Amersfoort: Federatie Opvang.





Bijlage 1 – Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken

Onderzoeken naar praktijkervaringen (deel 3)

Methodie	Onderzoek 1
Titel rapport	Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Evaluatie van de Participatie Audit (Zwerf-) Jongeren Amsterdam
Auteur	Jodi Mak, Maarten Davelaar, Inge van der Lee
Jaar	2009
Uitgever	Verwey-Jonker Instituut
Onderzoeksvraag	Hoe verloopt PAja! onder vier instellingen van de Volksbond Amsterdam?
In het onderzoek betrokken doelgroep	Jongeren, medewerkers en andere betrokkenen bij de PAja!-pilot onder vier woonvoorzieningen van de Volksbond Amsterdam
Aantal geïncludeerde subjecten (n)	32 jongeren; het aantal medewerkers en andere betrokkenen is onduidelijk

