

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

## Samenvatting

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Methodiek Participatie Audit Jongeren Amsterdam .....</b>	<b>9</b>
1.1.1 Achtergrond.....	9
1.1.2 Doelstelling(en) .....	10
<b>1.2 Procesevaluatie Participatie Audit Jongeren Amsterdam.....</b>	<b>11</b>
1.2.1 Achtergrond.....	11
1.2.2 Doelstelling(en) .....	12
1.2.3 Vraagstellingen .....	12
1.3 Opbouw van het rapport.....	14
<b>2. Betrokken actoren en instellingen .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Betrokken actoren .....</b>	<b>15</b>
2.1.1 Verwey-Jonker Instituut.....	15
2.1.2 Projectenburo.....	16
2.1.3 Stichting de Volksbond Amsterdam .....	16
2.1.4 Zwerfjongeren.....	17
<b>2.2 Betrokken instellingen .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Bertolt Brecht Huis.....	20
2.2.2 Eerste Helmer.....	21
2.2.3 Sarphatistraat 102.....	21
2.2.4 De Kazerne.....	22
<b>3. Theoretische achtergrond .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Vertrekpunten PAJA-methodiek (eerder onderzoek) .....</b>	<b>24</b>
3.1.1 Voor en door .....	24
3.1.2 Peerinterviews en discussiebijeenkomsten .....	25
3.1.3 Projectgarages.....	25

3.1.4	Verbetergroepen .....	26
3.1.5	Jongeren en hun islam .....	27
<b>3.2</b>	<b>Jeugdparticipatief onderzoek en peerresearch.....</b>	<b>28</b>
3.2.1	Het belang van jeugdparticipatie.....	30
<b>3.3</b>	<b>De PAJA-methodiek.....</b>	<b>32</b>
3.3.1	Stap 1 Werving en begeleiding van jongeren .....	33
3.3.2	Stap 2 Informatiebijeenkomst .....	34
3.3.3	Stap 3 Trainingsfase (4 dagdelen) .....	34
3.3.4	Stap 4 Peer-to-peer interviews .....	35
3.3.5	Stap 5 Eerste Keuringsronde.....	36
3.3.6	Stap 6 Vastleggen bevindingen .....	37
3.3.7	Stap 7 Voorbereiding en training herkeuring.....	37
3.3.8	Stap 8 Herkeuring.....	38
3.3.9	Stap 9 Vastleggen bevindingen .....	38
<b>3.4</b>	<b>Beleidsprogramma PAJA-methodiek.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5</b>	<b>Voorwaarden voor jeugdparticipatie.....</b>	<b>41</b>
<b>4.</b>	<b>Methoden van onderzoek .....</b>	<b>44</b>
<b>4.1</b>	<b>Onderzoeksopzet.....</b>	<b>13</b>
4.1.1	Fase 1 .....	4
4.1.2	Fase 2 .....	4
4.1.3	Fase 3 .....	4
<b>4.2</b>	<b>Onderzoekspopulatie .....</b>	<b>15</b>
4.2.1	De leden van de keuringscommissie .....	4
4.2.2	Medewerkers van Stichting de Volksbond.....	4
4.2.3	Medewerkers van het Projektenburo .....	4
4.2.4	Onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut.....	4
<b>4.3</b>	<b>Gegevensverzameling .....</b>	<b>17</b>
<b>4.4</b>	<b>Meetinstrumenten.....</b>	<b>18</b>
4.4.1	Informeel interviews .....	4
4.4.2	Monitoringformulieren.....	4
4.4.3	Observaties .....	4
4.4.4	Logboek.....	4

4.4.5 Formele interviews instellingen.....	4
4.4.6 Formele interviews leden van de keuringscommissie .....	4
4.4.7 Periodieke indrukken/ stand van zaken vanuit onderzoekers .....	4
<b>5. Resultaten fase 1.....</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Stap 1 Werving .....</b>	<b>22</b>
5.1.1 PAJA-coach verantwoordelijk voor werving .....	22
<b>5.2 Stap 2 Informatiebijeenkomst.....</b>	<b>25</b>
<b>5.3 Stap 3 Trainingsfase.....</b>	<b>25</b>
5.3.1 Trainingen van 12.00 tot 17.00 .....	22
5.3.2 Spreiding inhoud training .....	22
<b>5.4 Stap 4 Peer-to-peer interviews .....</b>	<b>26</b>
5.4.1 Cijfer geven.....	4
<b>5.5 Stap 5 Keuringsbijeenkomst BBH .....</b>	<b>4</b>
5.5.1 Informatievoorziening medewerkers .....	4
5.5.2 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.....	4
5.5.3 Verdieping vragenlijst Aangepaste stappenplan PAJA .....	4
5.5.4 Presentatie .....	4
5.5.5 Jongeren moeite met reflectie .....	4
<b>5.6 Stap 6 Vastleggen bevindingen BBH.....</b>	<b>4</b>
<b>5.7 Afsluiting fase 1 .....</b>	<b>4</b>
5.7.1 Werving en draagvlak instellingen .....	4
5.7.2 Scheidslijn PAJA-coach en PAJA-onderzoeker.....	4
5.7.3 De Kazerne.....	4
5.7.4 Planning.....	4
<b>5.8 Conclusie fase 1 .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Resultaten fase 2.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1 Stap 1 Werving en begeleiding jongeren .....</b>	<b>22</b>
<b>6.2 Stap 3 Trainingsfase.....</b>	<b>25</b>
<b>6.3 Stap 4 Peer-to-peer interviews .....</b>	<b>26</b>
<b>6.4 Stap 5 Keuringsbijeenkomst Eerste Helmer en Sarphatistraat 102.....</b>	<b>4</b>

6.4.1 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.....	4
6.4.2 Informatievoorziening medewerkers .....	4
6.4.3 Reflectie jongeren.....	4
6.4.4 Meer diepgang in de vragenlijsten .....	4
6.4.5 Verhouding aanwezige jongeren–medewerkers.....	4
6.4.6 Haalbaarheid reparatieplan .....	4
<b>6.5 Stap 6 Vastleggen bevindingen Eerste Helmer en Sarphatistraat 102 .....</b>	<b>4</b>
<b>6.6 Conclusie fase 2.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Resultaten fase 3.....</b>	<b>13</b>
<b>7.1 Stap 1 Werving en informatiebijeenkomst .....</b>	<b>22</b>
7.1.1 Jongeren organiseren feest.....	25
<b>7.2 Stap 3 Trainingsfase.....</b>	<b>26</b>
<b>7.3 Stap 4 Peer-to-peer interviews .....</b>	<b>4</b>
7.3.1 Groepsgesprek na de peer-to-peer interviews .....	4
<b>7.4 Stap 5 Keuringsbijeenkomst De Kazerne.....</b>	<b>4</b>
7.4.1 Informatievoorziening medewerkers .....	4
7.4.2 Reflectie jongeren.....	4
7.4.3 Aanwezigheid 'mensen van buiten'.....	4
7.4.4 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.....	4
7.4.5 Oplossingen voorbereiden voorafgaand aan de keuringsbijeenkomst .....	4
7.4.6 Rekening houden met type instelling .....	4
<b>7.5 Stap 6 Vastleggen bevindingen De Kazerne.....</b>	<b>4</b>
<b>7.6 Stap 7 Voorbereiding en training herkeuringsbijeenkomst BBH.....</b>	<b>4</b>
<b>7.7 Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst BBH .....</b>	<b>4</b>
7.7.1 Locatie herkeuring.....	4
7.7.2 Rondleiding tijdens keuring.....	4
7.7.3 Vooronderzoek voorafgaand aan een herkeuring .....	4
<b>7.8 Stap 9 Vastleggen bevindingen herkeuring BBH.....</b>	<b>4</b>
7.8.1 Terugkoppelen van suggesties naar de medewerkers.....	4
<b>7.9 Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst Eerste Helmer en Sarphatistraat 102 .....</b>	<b>4</b>
7.9.1 Zelfde medewerkers tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomst.....	4
7.9.2 Cliëntenraad.....	4

7.10 Stap 9 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar woonvoorzieningen.....	4
7.11 Stap 10 PAJA–slotbijeenkomst .....	4
7.12 Conclusie fase 3 .....	4
8. Overzicht PAJA–traject .....	27
8.1 Verloop.....	22
8.2 Draagvlak.....	22
8.3 Hoge ureninvestering .....	22
8.4 Locatie trainingen.....	22
8.5 Tijden trainingen en (her)keuringbijeenkomsten .....	22
8.6 Planning.....	22
8.7 Externe organisatie als uitvoerder.....	22
8.8 Begeleider groep .....	4
8.9 Onafhankelijke voorzitter .....	4
8.10 Trainingen als leerzame les .....	4
8.11 De PAJA–methodiek als adequaat instrument.....	4
8.12 Conclusie overzicht PAJA–traject .....	4
9. Voorwaarden voor een voorspoedig participatieproject.....	27
10. Conclusie en discussie .....	27
10.1 Conclusie.....	4
10.2 Discussie .....	4
10.3 Aanbevelingen .....	4
10.3.1 Stap 1 Inbedden van de PAJA–methodiek in de organisatie.....	4
10.3.2 Stap 2 Een keuringcommissie samenstellen.....	4
10.3.3 Stap 3 De trainingsfase.....	4
10.3.4 Stap 4 Vragenlijsten afnemen .....	4
10.3.5 Stap 5 Voorbereiding keuringsbijeenkomst en reparatiebijeenkomst .....	4
10.3.6 Stap 6 De keuringsbijeenkomst en de reparatiebijeenkomst.....	4
10.3.7 Stap 7 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar instellingen .....	4
10.3.8 Stap 8 Voorbereiding herkeuringsbijeenkomst .....	4

10.3.9 Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst .....	4
10.3.10 Stap 10 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar instellingen .....	4
10.3.11 Stap 11 Slotbijeenkomst .....	4
10.3.12 Stap 12 Nazorg.....	4
<b>Referenties.....</b>	<b>31</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>34</b>

# 1. Inleiding

Op 1 januari 2007 trad de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking en droeg ertoe bij dat alle burgers kunnen participeren in de maatschappij. **Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning.** Maatschappelijke ondersteuning behelst activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving. Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning is de cliëntenparticipatie binnen gemeenten gestimuleerd en flink toegenomen. Cliëntenparticipatie is een bijzondere vorm van burgerparticipatie; gemeenten betrekken (potentiële) gebruikers van Wmo-voorzieningen bij hun beleid en laten de kwaliteit van deze voorzieningen beoordelen. De gangbare vormen van cliëntenparticipatie, zoals een Wmo- of cliëntenraad, blijken voor kwetsbare doelgroepen meestal niet geschikt (Verwey-Jonker Instituut, **nieuwsbrief**). In het kader van de Wmo is de methodiek Participatie Audit Jongeren Amsterdam (kort: PAJA) ontwikkeld en uitgevoerd.

Uit onderzoek blijkt dat de hulpverlening en het professionele aanbod in Nederland niet altijd goed ingespeeld en ingericht is op (zwerf)jongeren (Korf e.a., 1999). Teveel wordt vanachter het bureau gewerkt en er wordt in de ogen van zwerfjongeren onvoldoende gecommuniceerd met hulpverleners. Hierdoor sluit het hulpverleningsaanbod niet goed aan bij de behoefte van zwerfjongeren (Winter & Noom, 2001). Met het onderzoek '*Op zoek naar verbondenheid. Zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening.*' stellen De Winter en Noom vast dat de relatie tussen hulpverlener en jongere meer dialooggestuurd dient te zijn dan nu het geval is. Tevens concluderen de onderzoekers dat het luisteren naar zwerfjongeren kan bijdragen aan de kwaliteit van de woonvoorzieningen en de zorg die deze voorzieningen leveren (Winter & Noom, 2001). De participatie van jeugdigen wordt steeds vaker gezien als een belangrijk instrument om de kwaliteit van voorzieningen te beoordelen en onderzoek vindt ook steeds vaker in samenwerking met de jeugd plaats. Door de bijdrage van kinderen en jongeren kunnen beleidsinterventies beter aansluiten bij hun wensen en behoeften. Deze methode wordt aangeduid als een peerresearch, ofwel participierend actieonderzoek met jeugdigen. Het onderzoek werkt coöperatief, dat wil zeggen, jongeren uit de onderzoeken doelgroep werken actief mee aan het onderzoek en zijn niet uitsluitend leveranciers van data. Door jongeren te betrekken bij zaken die in hun directe omgeving van belang zijn ontwikkelen zij meer betrokkenheid en een groter verantwoordelijkheidsgevoel van jongeren ten aanzien van hun leefomgeving. Door jongeren aan te spreken op hun inbreng stimuleer je tevens hun motivatie om te

participeren als burger. Jeugdparticipatie is daarnaast een recht, opgenomen in het Internationaal Verdrag van de Rechten van het Kind.

In 2007 initieerde de Stichting de Volksbond Amsterdam, een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding ten behoeve van dak- en thuisloze mensen, de ontwikkeling van een methodiek om (zwerf)jongeren te betrekken bij de keuring van voorzieningen waarvan deze jongeren gebruik maken. De voorzieningen en begeleidingsvormen worden dan in plaats van 'bovenaf' door de gebruikers zelf 'bottum up' beoordeeld. Omdat een dergelijke methodiek ontbrak heeft het Vewey-Jonker in opdracht van de Stichting de Volksbond Amsterdam de Participatie Audit Jongeren Amsterdam (kort: PAJA) ontwikkeld. De methodiek is van november 2008 tot en met juni 2009 uitgetest onder enkele instellingen. De Volksbond Amsterdam onderwierp tijdens de pilot haar vier woonvoorzieningen aan de PAJA-methodiek. Doelgroep van de PAJA-pilot waren Amsterdamse thuisloze jongeren, cliënten van de Volksbond Amsterdam (of haar potentiële cliënten). Het Projectenburo Amsterdam werd als partner betrokken en een financier werd gevonden in de gemeente Amsterdam. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de dienst Maatschappelijke Ondersteuning zorgden ieder voor een helft van de gelden. In totaal zijn er vier instellingen gekeurd door een jongerenonderzoeksteam, die zichzelf omdoopten tot de *Young Voices (2B Heard)*.

Met behulp van een procesevaluatie beoog ik vast te stellen of de PAJA-methodiek is geïmplementeerd zoals van te voren is beoogd om uiteindelijk eventuele knelpunten en verbeterpunten te identificeren. Het proces van de totstandkoming van richtlijnen van het PAJA-project gedurende de pilot wordt nauwkeurig gevolgd. Op deze wijze kan bepaald worden in hoeverre veranderingen zijn aangebracht tijdens de implementatie aan de oorspronkelijke PAJA-methodiek, verwacht of onverwacht, gepland of ongepland. De probleemstelling luidt daarom als volgt: *zijn de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?* En door nauwe betrokkenheid bij het PAJA-project kunnen eventuele knelpunten, maar ook sterke punten worden geïdentificeerd tijdens de implementatie van de pilot. Een tweede onderzoeksvraag is daarom: *wat zijn de zichtbare sterke punten en zwakke punten van elke stap in de interventie?* Door het identificeren van sterke punten en knelpunten van de PAJA-methodiek kan de methodiek aangepast en verbeterd worden alvorens zij toegepast worden binnen andere instellingen of andere sectoren. Op deze wijze kan aan instellingen die in de toekomst gebruik willen maken van een jeugdparticipatieve methodiek om de kwaliteit van hun instelling te toetsen, een vanuit de praktijk gevalideerde methodiek worden aangereikt.



Binnen dit inleidende hoofdstuk worden de achtergronden van het onderzoek beschreven en worden doelstellingen en uitbreidingen van de probleemstellingen geformuleerd. In *paragraaf 1.1* wordt het onderzoek van het Verwey-Jonker instituut naar Participatie Audit Jongeren Amsterdam (PAJA) geschetst. In *paragraaf 1.2* wordt ingegaan op dit onderzoek 'titel' de procesevaluatie van de PAJA-methodiek. Tot slot wordt in *paragraaf 1.3* de opbouw van de masterscriptie beschreven.

## **1.1 Methodiek Participatie Audit Jongeren Amsterdam**

Het Verwey-Jonker instituut heeft in opdracht van de Stichting Volksbond Amsterdam de opdracht gekregen een methodiek te ontwikkelen om jongeren te betrekken bij de keuring van woonvoorzieningen waarin thuisloze jongeren terecht kunnen. Amsterdamse instellingen, de Stichting Volksbond Amsterdam en de Gemeente Amsterdam willen hun aanbod voor en de actieve betrokkenheid van zwerfjongeren verbeteren door middel van een Participatie Audit Jongeren Amsterdam. De pilot is gestart in november 2008 en loopt tot eind juni 2009. Gedurende de pilot is het de bedoeling de methodiek (PAJA) te vervolmaken door haar aan te vullen of te wijzigen.

### *1.1.1 Achtergrond*

Het investeren in inspraak, het creëren en ondersteunen van mogelijkheden om mee te doen behoren tot de doelen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo is sinds 1 januari 2007 in werking getreden en draagt ertoe bij dat alle burgers kunnen participeren in de maatschappij. Het is een kaderwet; de wet geeft enkel algemene regels, die door de gemeenten verder moet worden ingevuld op lokaal niveau. Het ondersteuningsaanbod aan kwetsbare groepen is een belangrijk onderdeel van de lokale invulling van de Wmo. Het is voor een gemeente moeilijk de best passende ondersteuning van kwetsbare groepen te identificeren. De Wmo schrijft gemeenten daarom voor mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychiatrische of verslavingsproblemen, daklozen, slachtoffers van huiselijk geweld en allochtone burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Hetzelfde is van toepassing op instellingen. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht instellingen regelingen te treffen voor medezeggenschap. Dit houdt in dat cliënten actief worden betrokken bij de zorg, hulpverlening en beleid van de instelling. Cliëntenparticipatie is dus zowel binnen gemeenten als binnen instellingen met de komst van de Wmo een wettelijke verplichting ([www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)). Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de cliëntenparticipatie binnen gemeenten gestimuleerd en flink toegenomen. Cliëntenparticipatie is een bijzondere vorm van burgerparticipatie; gemeenten betrekken (potentiële) gebruikers van Wmo

voorzieningen bij hun beleid en laten de kwaliteit van deze voorzieningen beoordelen. De gangbare vormen van cliëntenparticipatie, zoals een Wmo- of cliëntenraad, blijken voor kwetsbare doelgroepen meestal niet geschikt (Verwey-Jonker Instituut, [nieuwsbrief](#)). In het kader van de Wmo is de Methodiek Participatie Audit Jongeren Amsterdam ontwikkeld en uitgevoerd.

De Stichting Volksbond Amsterdam (kort: Volksbond) wil de kwaliteit van haar woonvoorzieningen voor zwerfjongeren verbeteren en de actieve betrokkenheid (participatie) van zwerfjongeren bevorderen met behulp van een 'Participatie Audit (zwerf)Jongeren Amsterdam'. Binnen het PAJA-project keuren de gebruikers in samenspraak met een onafhankelijke voorzitter en eventuele (externe) deskundigen de betrokken instellingen. De Volksbond (eveneens initiatiefnemer) onderwerpt haar instellingen als eerste aan de PAJA-methodiek. Tijdens deze pilot zijn zwerfjongeren, de cliënten (of potentiële cliënten) van de Stichting Volksbond Amsterdam, de doelgroep. Terwijl de Volksbond eerder in juli 2008 het HKZ-certificaat<sup>1</sup> ontving en daarmee toonde dat ze voldeed aan de landelijk gestelde normen van kwaliteit van zorg, zoekt ze nog steeds naar nieuwe manieren om de kwaliteit van haar aanbod verder te vergroten (bron: [www.volksbond.nl](http://www.volksbond.nl)). De PAJA-methodiek is een dergelijk nieuwe methode.

Aan de kenmerken van de woonvoorzieningen die worden onderworpen aan de PAJA-methodiek wordt meer aandacht geschonken binnen *hoofdstuk 2 'betrokken actoren en instellingen'*. Dat geldt eveneens voor de relevante betrokken actoren bij het PAJA-project.

### *1.1.2 Doelstelling(en)*

Gedurende de pilot is het de bedoeling de methodiek te perfectioneren door haar aan te vullen en aan te passen. Op deze wijze resulteert de pilot op het einde in een gevalideerde, vanuit de praktijk ontwikkelde methodiek die door de overheid en instellingen kan worden ingezet. Uit de pilot moet blijken in hoeverre de PAJA-methodiek een instrument is dat bijdraagt aan het verwerkelijken van de volgende vijf doelen:

- Het verrichten van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van de betrokken jongeren zelf. Organisaties motiveren om serieus werk te maken van activiteiten door en voor (zwerf)

---

<sup>1</sup> Met het HKZ-certificaat toont een zorginstelling dat zij voldoet aan landelijk ingestelde eisen van kwaliteit van zorg. De Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) wil dat kwaliteit van zorg en welzijn optimaal transparant, meetbaar en cliëntgericht wordt en heeft normen opgesteld om in de praktijk invulling aan kwaliteit te geven. De HKZ-normen hebben betrekking op zowel de kwaliteit van het zorgproces als op de organisatorische kwaliteit. Het is een stok achter de deur om organisaties te stimuleren bezig te zijn en te blijven met het verbeteren van de kwaliteit van hun aanbod. Instellingen moeten het HKZ-certificaat om de drie jaar opnieuw verdienen (bron: [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)).

jongeren. Zorgen voor een stok achter de deur die organisaties dwingt serieus werk te maken van activiteiten door en voor (zwerf) jongeren.

- Empowerment<sup>2</sup> van individuele jongeren en het intensiveren van onderlinge sociale banden van jongeren.
- Opzetten van het keuringstraject als een leer- en werkervaringsproject voor (zwerf) jongeren.
- Het beoordelen van de voorzieningen die gesubsidieerd worden door de gemeente in het algemeen, op participatiegehalte en op effectiviteit in het bijzonder. (identificeren van de knelpunten, ervaren problemen).
- Bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe manier van cliëntenparticipatie; een instrument om jongerenparticipatie te bevorderen en vorm te geven met de cliënten/ gebruikers in een keuringscommissie.

## 1.2 Procesevaluatie Participatie Audit Jongeren Amsterdam

Het onderzoek van het Verwey-Jonker instituut richt zich gedurende de pilot hoofdzakelijk op de ontwikkeling van een nieuwe methodiek om jongeren te betrekken bij het keuren van instellingen in hun omgeving. De uitvoering van de PAJA-methodiek zal uiteindelijk leiden tot een aangepast stappenplan die instellingen kunnen gebruiken. Binnen deze scriptie zal ik mij eveneens richten op het identificeren van knelpunten om de methode te perfectioneren. Dit gebeurt aan de hand van een procesevaluatie. Naast dat onderzocht wordt in hoeverre de methodiek tijdens te pilot is toegepast volgens plan, worden tevens sterke en zwakke punten van de methode geïdentificeerd en kan de methode met behulp van deze punten worden geperfectioneerd.

### 1.2.1 Achtergrond

De academische master 'vraagstukken van beleid en organisatie' stelt ter introductie: *"in de samenleving bestaat een grote behoefte aan sociale wetenschappers die hun expertise weten te vertalen in vakkundig beleidsonderzoek en professionele advisering. Overheden en onderzoeks- en adviesbureaus hebben gekwalificeerde mensen nodig om maatschappelijke problemen aan te pakken."*

---

<sup>2</sup> Empowerment: de kennis die in de maatschappij (bij scholen, in wijken, bij milieuorganisaties, patiëntenverenigingen, maar ook bij de individuele burger) aanwezig is kan oplossingen bieden voor problemen, maar wordt vaak onaangesproken gelaten. De burgers en organisaties binnen de maatschappij richten graag hun eigen leven in en hebben belangen en idealen. Door een meer faciliterende werkwijze kan de kennis en kracht van burgers en organisaties verkregen en versterkt worden (Vos & Doom, 2004).

In het kader van deze master is dit onderzoek uitgevoerd. Tijdens de uitvoering van deze procesevaluatie heb ik mijn kennis en ervaringen opgedaan tijdens de PAJA-pilot omgezet in beleidsaanbevelingen ten aanzien van de PAJA-methodiek. En gedurende dit proces hoop ik door te analyseren, te ontwikkelen, te evalueren, te verbeteren, te communiceren en te adviseren een belangrijke bijdrage te leveren aan het vervolmaken van een jeugdparticipatieve methode.

### *1.2.2 Doelstelling(en)*

Met behulp van een procesevaluatie is het de bedoeling gedurende de pilot de methodiek te perfectioneren door haar aan te vullen en aan te passen. Op basis van observaties, interviews en de analyse van administratieve gegevens wordt inzicht verkregen over de manier waarop het programma in de praktijk wordt gebracht. De procesevaluatie is het middel om te achterhalen hoe de interventie precies werkt. In een procesevaluatie dient niet alleen de werking op de participanten in beeld te worden gebracht, maar ook de relatie met de organisatie en de relevante omgeving. Centraal staan de processen die zich tussen de betrokken partijen afspelen. Eventuele zwakke punten, en ook sterke punten kunnen worden geïdentificeerd tijdens de implementatie van de PAJA-methodiek. Op deze wijze wordt de methode vervolmaakt en resulteert de pilot op het einde in een gevalideerde, vanuit de praktijk ontwikkelde methodiek die door instellingen kan worden ingezet. De doelstelling daarbij is:

- Bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe manier van jeugd- en cliëntenparticipatie; een instrument om jongerenparticipatie te bevorderen en vorm te geven met de cliënten in een keuringscommissie.

De expertise en ervaringen die tijdens de PAJA-pilot zijn opgedaan dienen te worden omgezet in beleidsaanbevelingen ten aanzien van de PAJA-methodiek. De uitvoering van de PAJA-methodiek in de pilot zal uiteindelijk leiden tot een aangepast stappenplan die instellingen, wanneer zij hun kwaliteit met behulp van een jeugdparticipatief onderzoek willen toetsen, kunnen gebruiken.

### *1.2.3 Vraagstellingen*

De stappen die gezet worden binnen de PAJA-methodiek worden in *paragraaf 3.3* nader toegelicht. Een duidelijke omschrijving van deze stappen is van belang; alle stappen worden immers onderworpen aan de volgende onderzoeksvragen om de stappen te kunnen perfectioneren.

- 1. Zijn de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?*
- 2. Wat zijn de duidelijke/ zichtbare sterke punten en zwakke punten van elke stap in de interventie?*

De onderzoeksvragen die worden toegepast op de verschillende stappen van de interventie dienen te worden gespecificeerd op de componenten wie, wat, waar, wanneer en hoe. Op deze wijze kan per component van de interventie sterke en zwakke punten geïdentificeerd worden.

- Wie (de ontvangers van het programma en de betrokkenen)

Deelnemers:

- Op wie doelt het project?
- Hoeveel mensen hebben deelgenomen aan het project?
- Hoeveel mensen zijn uitgevallen?
- Welke factoren delen de deelnemers?
- Welke risicofactoren hebben de deelnemers?

Betrokkenen:

- Wie levert de diensten/ activiteiten?
- Welke kwalificaties/ ervaringen hebben de betrokkenen? Zijn deze kwalificaties/ ervaringen voldoende om de interventies uit te voeren?

- Wat (activiteiten, gedragingen en materialen die PAJA levert)

- Wat gebeurt tijdens de interventie?
- Wat wordt geleverd?
- Welke methoden worden gebruikt voor de activiteiten (één op één, groepsessie)?
- Wat voor type organisatie (reputatie) levert de diensten?
- Hoe wordt het vertrouwen behouden?

- Wanneer (frequentie en lengte van contact van de interventie)

- Wanneer vindt de interventie plaats?
- Hoe frequent vindt de interventie plaats? Geschikt?
- Wat is de tijdsduur van de interventie (van elke stap)?

- Waar (context waarbinnen interventie plaatsvindt)

- Waar vinden de interventies plaats?
- Wat voor type accommodatie wordt gebruikt?
- Zijn de accommodaties geschikt voor de interventies?
- In welk gedeelte van de stad zijn de accommodaties? Zijn ze toegankelijk voor de beoogde deelnemers?

- Waarom (op welke manier werkt interventie?)
  - Waarom worden deze activiteiten en strategieën toegepast en waarom geen andere?
  - Waarom nemen participanten niet meer deel?
  - Waarom ondervinden de participanten de interventie op bepaalde tijdstippen en in een bepaalde frequentie?

De opdeling van de vragen wordt schematisch weergegeven in figuur 1.

### 1.3 Opbouw van het rapport

In *hoofdstuk 2* wordt aandacht besteed aan de relevante betrokken actoren en betrokken instellingen binnen de PAJA-pilot. De verschillende theorieën en kaders die van belang zijn bij het onderzoek naar de methodiek Participatie Audit Jongeren Amsterdam komen aan bod in *hoofdstuk 3*. Daarbij wordt aandacht geschonken aan de vertrekpunten van de PAJA-methodiek, de begrippen jeugdparticipatief onderzoek en peerresearch, de oorspronkelijke PAJA-methodiek, de achterliggende programmatheorie en tot slot aan de voorwaarden voor een voorspoedig verloop van een jeugdparticipatief project. *Hoofdstuk 4* omvat een beschrijving van de toegepaste methoden. In *hoofdstuk 5*, *hoofdstuk 6*, *hoofdstuk 7* en *hoofdstuk 8* wordt respectievelijk ingegaan op de verkregen bevindingen binnen fase 1, fase 2, fase 3 en het gehele PAJA-traject. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een concluderende paragraaf. *Hoofdstuk 9* behelst een terugkoppeling naar de voorwaarden voor een voorspoedig verloop van een participatieproject voor jongeren. Daarbij wordt nagegaan in hoeverre voldaan is aan de voorwaarden. Tot slot komen in *hoofdstuk 10* de conclusie, discussie en aanbevelingen aan bod.

## 2. Betrokken actoren en instellingen

Binnen deze sectie wordt ingegaan op de betrokken actoren en instellingen. Enkele betrokken actoren dienen over voldoende deskundigheid en vaardigheden te beschikken om de PAJA-methodiek adequaat uit te kunnen voeren. Tevens kunnen kenmerken van woonvoorzieningen voor zwerfjongeren van invloed zijn op de werking van de PAJA-methodiek. Daartoe achtereenvolgens een beschrijving van de betrokken actoren en van de betrokken woonvoorzieningen.

### 2.1 Betrokken actoren

De verschillende betrokken organisaties worden binnen deze sectie besproken. Daarbij wordt aandacht besteed aan de organisatie in het algemeen en aan de rol die zij speelt binnen het PAJA-project. Bij het bespreken van de stappen binnen de PAJA-methodiek (paragraaf 3.3) worden de verantwoordelijkheden van de betrokken actoren binnen dit onderzoek meer geconcretiseerd.

#### *2.1.1 Verwey-Jonker instituut*

Het Verwey-Jonker Instituut (Maarten Davelaar en Jodi Mak) is binnen het PAJA-project verantwoordelijk voor de onderzoektechnische kant. Het Verwey-Jonker Instituut is een onafhankelijk onderzoeksbureau voor advies en vernieuwing op sociaal-maatschappelijk gebied en is gelokaliseerd in Utrecht. Al vijftien jaar voorziet het Verwey-Jonker Instituut lokale, provinciale, landelijke of internationale opdrachtgevers van beleidsstrategisch en evaluatief onderzoek naar sociale vraagstukken. De belangrijkste opdrachtgevers zijn de ministeries van Justitie, VWS, BZK, SZW, OCW, en VROM, provincies en gemeenten, maatschappelijke ondernemers, sociale partners en (groepen) burgers.

Het onderzoek naar sociale problemen in de verschillende domeinen in de samenleving (gezondheidszorg, sociale zekerheid, veiligheid, onderwijs, wonen, jongeren, welzijnswerk en sociale en bestuurlijke vernieuwing) is onderverdeeld in drie onderzoeksgroepen: Sociale vitaliteit en veiligheid, Jeugd, opvoeding en onderwijs en Maatschappelijke participatie. Een belangrijk onderzoeksthema dat onder de noemer 'Maatschappelijke participatie' valt is het vergroten van de participatiemogelijkheden van daklozen en verslaafden. Het PAJA-project valt daarom onder de onderzoeksgroep 'Maatschappelijk participatie' (bron: [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)).

### *2.1.2 Projektenburo*

Saskia ten Holt en Aziza Oumoussi van het Projektenburo zijn binnen het PAJA-project verantwoordelijk voor de training en begeleiding van de jongeren. Het Projektenburo (voluit: Stichting Projektenburo Jeugdhulpverlening en Verslavingszorg) is opgericht in 1988. Het Projektenburo richt zich op innovatieve projecten, methodiekontwikkeling en deskundigheidsbevordering rondom gemarginaliseerde groepen zoals risicjongeren, drugsgebruikers en dak- en thuislozen. De methodiek wordt op maat ontwikkeld voor de opdrachtgever; communicatie met gemarginaliseerde groepen lijkt soms moeilijk, maar met een goede training en ondersteuning kan veel bereikt worden. Tevens voorziet het Projektenburo zowel overheden als maatschappelijke ondernemers in sectoren als de jeugdzorg, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en sociaal cultureel werk van beleidsadvisering en onderzoek. Daarbij hecht het bureau veel waarde aan actieve betrokkenheid van 'doelgroepen' bij projecten en activiteiten die worden opgezet.

Het Projektenburo heeft een klein aantal vaste mensen in dienst. Doordat zij contacten onderhouden met freelancers zijn ze in staat zowel kleine als omvangrijke projecten en onderzoeken uit te voeren.

In opdracht van Gemeente Amsterdam is in 1989 het zwerfjongerenbeleid uitgelijnd en in samenwerking met organisaties als Streetcornerwork<sup>3</sup> en Jeugdzorg geconcretiseerd. Sindsdien is Het Projektenburo op verscheidene manieren betrokken gebleven bij de ontwikkeling van beleid en een toegankelijk hulpaanbod aan zwerfjongeren (bron: [www.projektenburo.nl](http://www.projektenburo.nl)).

### *2.1.3 Stichting Volksbond Amsterdam*

De initiatiefnemende instelling, de Stichting Volksbond Amsterdam, heeft in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut en het Projektenburo de PAJA-methodiek opgezet. Daarnaast stelt zij de instellingen die vallen onder de Stichting Volksbond Amsterdam ter beschikking om ze te onderwerpen aan de PAJA-methodiek.

De Stichting Volksbond Amsterdam is opgericht in 1987 en komt voort uit de Amsterdamse afdeling van de Koninklijke Algemene Vereniging Volksbond tegen Drankmisbruik, een vereniging die zich bezig hield met alcoholmatiging in de jaren tachtig van de 19<sup>de</sup> eeuw. Tegenwoordig vangt Stichting Volksbond Amsterdam (kort: de Volksbond) dak- en thuislozen op die voor korte of langere

---

<sup>3</sup> Streetcornerwork is een organisatie die hulp verleent aan jongeren tot 23 jaar die problemen hebben op het gebied van woonsituatie, verslaving, geld, politie/justitie, dagbesteding, familie, vrienden of werkzaam zijn in de prostitutie. Door een veelvoud aan problemen dreigen deze jongeren de relatie met de maatschappij te verliezen.



tijd geen woning hebben of zich niet zelfstandig kunnen redden. De Volksbond biedt zorg die aansluit op individuele behoeften. Bij volwassen dak- en thuislozen is de zorg hoofdzakelijk gericht op bemoeizorg, waarbij de zorg meer of minder intensief kan zijn. Jongeren verkrijgen intensieve ondersteuning bij aspecten als wonen, leren en werken om uiteindelijk naar vermogen zelfstandig binnen de samenleving te functioneren. Ze worden opgevangen binnen 24-uurs woonvoorzieningen (het Bertolt Brecht Huis, de Eerste Helmer, de Sarphatistraat 102 en De Kazerne). De werkwijze binnen de Volksbond richt zich altijd op rehabilitatie; er wordt gekeken naar wat cliënten wel kunnen en de cliënten worden gemotiveerd richting een grotere zelfstandigheid en actieve dagbesteding (zoals werk of een opleiding) (bron: [www.volksbond.nl](http://www.volksbond.nl)).

#### *2.1.4 Zwerfjongeren*

Zwerfjongeren vormen een aanzienlijke groep kwetsbare jongeren binnen de Nederlandse samenleving. Op basis van gegevens van de 43 centrumgemeenten schat de Algemene Rekenkamer het aantal zwerfjongeren in Nederland op 6000 (Algemene Rekenkamer, 2008). Dit cijfer moet met veel voorzichtigheid worden gehanteerd. Gemeenten blijken namelijk op verschillende manieren te registreren en kijken regelmatig af van de in 2004 op initiatief van de toenmalige Minister van VWS afgesproken definitie. De Minister van VWS stelde toen in samenspraak met diverse partijen in het veld een gezamenlijke definitie van zwerfjongeren op: *zwerfjongeren zijn jongeren tot 25 jaar met meervoudige problemen, die dakloos zijn of in een opvang verblijven zonder hun ouders*. Zwerfjongeren zijn doorgaans niet werkelijk dakloos, maar hebben een slaapplek bij vrienden, familie, kennissen of binnen een nachtopvang en residentiële opvang. Feitelijke dakloosheid (op straat, slapen in portieken en tenten in het bos) komt nauwelijks voor. Thuisloosheid daarentegen wel. Soms hebben ze wel een thuisadres, maar willen of kunnen hier geen gebruik van maken vanwege persoonlijke problematiek. Door het gebrek aan een vaste woonplek worden ze als zwerfend gekenmerkt (Spectrum Gelderland, 2008; Deth, van e.a., 2009). Zonder de juiste begeleiding en zorg neemt de kans toe dat zij uiteindelijk feitelijk dakloos raken (Willems, 2008).

Het is onduidelijk of het aantal zwerfjongeren in de afgelopen jaren werkelijk is toegenomen of dat de waargenomen stijging voorkomt uit een toename in registratie als gevolg van de toegenomen aandacht voor risicjongeren of de toename in opvangplaatsen. Echter bestaan geen aanwijzingen dat het aantal zwerfjongeren binnen Nederland is afgenomen en dat de problemen die bestaan rondom deze risicogroep zijn verminderd (Algemene Rekenkamer, 2008; Willems, 2008).

De beschikbaarheid van de vijf voorzieningen voor zwerfjongeren- preventie, signalering, jongerenopvang, hulpverlening/begeleiding en vervolgtrajecten/nazorg- is in 2007 ten opzichte van 2003 en 2004 verder verbeterd; in 2007 beschikken 23 centrumgemeenten tenminste over vier soorten

voorzieningen. In 2004 waren dat 13 centrumgemeenten. De benodigde voorzieningen voor zwerfjongeren zijn nog niet in alle centrumgemeenten aanwezig. Terwijl preventie en hulpverlening/begeleiding het vaakst aanwezig zijn, gevolgd door signalering, blijft vooral het aantal opvangplekken en vervolgtrajecten/nazorg voor zwerfjongeren achter bij de behoefte. Deze voorzieningen vertonen in vergelijking met 2004 wel de grootste toename (Willems, 2008).

---

*Beschrijving van de voorzieningen voor zwerfjongeren*

---

- Preventieactiviteiten omvat projecten ter voorkoming van vroegtijdig schoolverlaten, onderwijskansenbeleid, opvoedingsondersteuning, woonondersteuning of bijvoorbeeld samenwerking met justitie ter voorkoming van jeugdcriminaliteit en geweld.
  - Signalering kan uiteenlopen van straathoekwerkers en thuislozenteams die actief en vindplaatsgericht op zoek gaan naar rondzwervende jongeren tot een actieve jeugdpolitie, jeugdmaatschappelijk werk of inloophuizen.
  - Opvangvoorzieningen bieden bed–brood–bad en 24–uurs opvang. Crisisopvangvoorzieningen bieden kortdurende opvang ter overbrugging van een crisissituatie. Een zwerfjongerenpension is een voorbeeld van jongerenopvang.
  - Hulpverlening en begeleiding zijn gericht op het oplossen van de problemen van de jongeren. Begeleidingstrajecten kunnen zowel vanuit de opvangvoorziening als ambulante worden ingezet. Het gaat bijvoorbeeld om trajecten voor zelfstandig wonen, schuldhulpverlening, scholing en werk.
  - Na het vinden van ‘vast’ onderdak hebben veel jongeren nog behoefte aan meer specifieke hulp, zoals ambulante psychische begeleiding, verslavingszorg of reclassering. Die hulp wordt in vervolgtrajecten aangeboden. Na afloop van het traject is nazorg mogelijk (bijvoorbeeld door vaste controlemomenten).
- 

Ten aanzien van de achtergrondkenmerken van zwerfjongeren komt een tamelijk eenduidig beeld naar voren. Het grootste deel van de zwerfjongeren bevindt zich in de leeftijdsgroep van 16 tot 21 jaar (Planije, 2003). Weinig zwerfjongeren zijn beneden de 15 jaar en ongeveer tweederde bestaat uit jongens (Korf e.a., 1999; Planije, 2003; Heineke & Ploegmakers, 2007). In de laatste jaren lijkt het aandeel zwervende meisjes toe te nemen (Jansen e.a., 2007). De ruime meerderheid is autochtoon, maar in de grote steden ligt het percentage zwerfjongeren van allochtone afkomst beduidend hoger. Daarnaast komt een omvangrijk deel van zwerfjongeren uit gebroken gezinnen en hebben zwerfjongeren door vroegtijdig schoolverlaten veelal een laag opleidingsniveau (Korf e.a., 1999).

Zwerfjongeren kampen vrijwel zonder uitzondering met een combinatie van problemen op diverse gebieden. Centraal staat daarbij het ontbreken van een stabiele woon- of verblijfplaats waar de jongere zich veilig en vertrouwd voelt (Heineke & Ploegmakers, 2007). De zorg om een slaapplek gaat dikwijls samen met financiële problemen en het ontbreken van een zinvolle dagbesteding. Daarnaast is bij een kwart van de gevallen sprake van een licht verstandelijke handicap en kampt één derde met

ernstige of langdurige psychische problemen (ADHD, borderline-syndroom en psychose). Ook hebben weinig jongeren een opleiding afgerond en neemt het aantal jonge moeders toe. Veelvoorkomende andere problemen zijn het problematische gebruik van alcohol en/of softdrugs en (lichte) criminaliteit waardoor 40% van de zwerfjongeren regelmatig met justitie in aanraking komt (Planije, 2003). Naast dat zwerfjongeren aanzienlijk van elkaar kunnen verschillen in de aanwezigheid, aard en ernst van deze problemen, verschillen zij ook in de mogelijkheden om zelfredzaam in de samenleving te functioneren. De grootste hulpvraag lijkt te bestaan bij het hebben van een zelfstandige woonruimte, financiën, een dagbesteding en gezondheid (Jansen e.a., 2007).

Jongeren kunnen door diverse oorzaken dakloos raken. De verklaringen kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën, namelijk individuele verklaringen en structurele verklaringen. Individuele theorieën richten zich op de persoonlijke kenmerken en gedragingen van zwerfjongeren. Structurele verklaringen gaan buiten het individu om en hebben betrekking op bredere sociale en economische verklaringen zoals het gebrek aan huisvesting, niet adequate scholing en het ontbreken van banen voor met name jongeren uit de lagere sociaal-economische milieus (Fitzpatrick, 2000). Een eenduidige oorzaak voor thuisloosheid onder jongeren bestaat niet. Vaak zijn problemen complex en gevarieerd. In een onderzoek naar Rotterdamse thuisloze jongeren wordt geconcludeerd dat de thuisloze jongere niet bestaat. Ze hebben verscheidene achtergronden en problemen en de oorzaken die hebben geleid tot thuisloosheid zijn uiteenlopend. Het is daarom lastig om een risicogroep af te bakenen (Maaskant, 2005).

Intussen is meer bekend over omstandigheden die kunnen leiden tot dakloosheid. Regelmatig begint het met een problematische opvoedings- en gezinssituatie. Andere risicofactoren zijn schoolverzuim en vroegtijdig schoolverlaten. Het gebrek aan een startkwalificatie of adequate opleiding leidt een zwakke positie op de arbeidsmarkt, welke opnieuw kan leiden tot een verhoogde kans op werkloosheid en een verhoogde kans op criminaliteit en sociale uitsluiting. Wanneer schulden ontstaan en sprake is van drugsgebruik en overtredingen waardoor de jongere in contact komt met politie en justitie, glijdt de jongere steeds meer af (Berg-le Clercq e.a., 2007). Kenmerkend voor de groep zwerfjongeren zijn ook de hoge schulden; 35.000 euro gemiddeld, maar 100.000 euro komt ook voor (Budde & Vos, 2008).

De factoren die de keuze beïnvloeden van jonge mensen om het ouderlijk huis te verlaten zijn onder te verdelen in 'pull' en 'push' factoren. Het vinden van een baan of opleiding, trouwen en samenwonen zijn de meest positieve 'pull' factoren. Negatieve 'push' factoren kunnen jongeren dwingen het huis te verlaten. Daaronder vallen familie- en opvoedingsconflicten, geweld of seksueel misbruik of simpelweg armoede, het gebrek aan ruimte of privacy. Hoe prominenter aanwezig de 'push' factoren zijn in het leven van een jongere, hoe groter de kans op een problematische overgang

naar een onafhankelijk leven. Jonge mensen die het huis verlaten om negatieve redenen verlaten het huis vaak op een te jonge leeftijd, waardoor weinig vaardigheden en bronnen zijn verkregen om een succesvol bestaan op te bouwen. Daarnaast ontvangen jongeren die door familieconflict het huis verlaten dikwijls geen of weinig emotionele praktische steun van hun familie (Fitzpatrick, 2000).

## **2.2 Betrokken instellingen**

De vier woonvoorzieningen die onder de Stichting de Volksbond Amsterdam vallen en onderworpen zijn aan keuringen zijn achtereenvolgens het Bertolt Brecht Huis, de Eerste Helmer, de Sarphatistraat 102 en de Kazerne. Amsterdamse thuisloze jongeren verkrijgen binnen deze instellingen intensieve begeleiding bij aspecten als wonen, leren en werken. Deze vier instellingen worden hieronder beschreven. Daarbij wordt ingegaan op de kenmerken van de bewoners en de diensten die deze instellingen aan thuisloze jongeren bieden. Tot slot wordt ingegaan op OCTRA & Partners BV. Als belangrijk onderdeel van de Kazerne, wordt deze organisatie eveneens gekeurd.

### *2.2.1 Bertolt Brecht Huis*

In het Bertolt Brecht Huis (kort: BBH) worden jongeren intensief begeleid (24-uurs zorg) om ze voor te bereiden op een zelfstandige functionering. Er is ruimte voor 31 bewoners. De begeleiding in het BBH richt zich op grofweg drie gebieden. Allereerst ondersteunt het BBH bij het regelen van praktische zaken, zoals het vinden van een dagbesteding (werk of opleiding) en vervolghuisvesting en het afbetalen van schulden. Daarnaast helpt de begeleiding binnen het BBH bij het verkrijgen van een grote zelfstandigheid om goed te kunnen functioneren in de maatschappij, zoals schoonhouden van de kamer, het aanleren van een dagnachtritme en goede zelfzorg. Tot slot wordt beoogd vaardigheden aan te leren die belangrijk zijn voor het vinden en behouden van werk. Om dit te bewerkstelligen werkt de Volksbond nauw samen met verscheidene organisaties op het gebied van werken, wonen en onderwijs.

De bewoners binnen het BBH wonen zijn dak- of thuisloos jongeren tussen de 18 en de 23 jaar, met een uitloop naar 25 jaar. Alvorens ze daar terecht komen leven deze jongeren op straat of zwerven van het ene adres naar het andere. Sommige jongeren kampen met gedragsproblemen, verslaving of een psychiatrische handicap en veel jongeren komen uit gebroken gezinnen, internaten en de gevangenis. Een dak boven het hoofd is voor de meeste jongeren de belangrijkste beweegreden om binnen het BBH te willen wonen. Intensieve begeleiding daarbij kan mogelijkverwijst verhinderen dat ze in een wereld van criminaliteit, drugs en jeugdprostitutie blijven of belanden.

Jongeren moeten binnen het BBH een eigen bijdrage betalen en de hoogte van deze bijdrage is afhankelijk van de leeftijd van de jongere. De begeleiding ondersteunt bij het aanvragen van een uitkering wanneer inkomen ontbreekt. Het inkomen van de jongeren binnen het BBH wordt door de Stichting Volksbond Amsterdam beheerd; wekelijks wordt zakgeld uitbetaald en maandelijks kledgeld.

### *2.2.2 Eerste Helmer*

De Eerste Helmer is een woonvoorziening waarin jongeren met behulp van praktische ondersteuning worden voorbereid op functionering in de maatschappij. Er is ruimte voor 10 jongeren. Elke bewoner heeft een ruime kamer en deelt de keuken en badkamer met een andere jongere. De begeleiding binnen de Eerste Helmer richt zich hoofdzakelijk op het verkrijgen van grotere zelfstandigheid. De nadruk van de begeleiding ligt daarbij op het trainen van sociale vaardigheden en wordt aandacht besteed aan koken, de omgang met geld en huishoudelijke werkzaamheden. Het vinden en behouden van werk, opleiding of stage is tot slot een blijvend aandachtspunt.

De bewoners binnen de Eerste Helmer zijn jongeren van 18 tot 23 jaar en kunnen relatief zelfstandig wonen. Zij kunnen zich redden met begeleiding overdag. Jongeren binnen de Eerste Helmer zijn niet verslaafd en hebben de competentie om hulpvragen aan de begeleiding goed te formuleren en uit te stellen tot een tijdstip dat begeleiding weer aanwezig is. Daarnaast hebben zij een dagbesteding, zoals een opleiding, een baan of een stage.

Jongeren binnen de Eerste Helmer behoren een eigen bijdrage te betalen, waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijd van de jongere. De begeleiding ondersteunt bij het aanvragen van een uitkering wanneer inkomen ontbreekt. Na maximaal 9 maanden stromen bewoners door naar bijvoorbeeld Begeleid Wonen Amsterdam of naar een zelfstandige woning.

### *2.2.3 Sarphatistraat 102*

De Sarphatistraat 102 (doorgaans de Tweede Fase Sarphati genoemd) is een woonvoorziening in Amsterdam centrum voor jongeren die meer zelfstandigheid aankunnen. Zes bewoners kunnen terecht binnen de Sarphatistraat 102. Daarvan zijn drie plekken geschikt voor jongeren met een licht verstandelijk handicap of een psychiatrisch probleem. Elke bewoner heeft een woon- en een slaapvertrek. Daarvan deelt een deel van de jongeren keuken en badkamer met twee andere jongeren en heeft een ander deel een eigen keuken en badkamer. De begeleiding binnen de Sarphatistraat 102 richt zich met name op het leveren van een grotere zelfstandigheid aan de bewoners. Het trainen van sociale vaardigheden, vaardigheden om een maaltijd te bereiden, hoe om te gaan met geld en huishoudelijke werkzaamheden behoren daarbij tot het takenpakket. Het vinden en behouden van werk, opleiding of stage blijft tot slot een belangrijk aandachtspunt.

De bewoners binnen de Sarphatistraat 102 zijn dak- en thuisloze jongeren van 18 tot 23 jaar. Intensieve 24-uurs begeleiding is voor deze jongeren niet langer noodzakelijk, maar 24-uurs toezicht is gewenst. De jongeren zijn niet verslaafd, hebben de competentie om hulpvragen aan de begeleiding goed te verwoorden en zijn gemotiveerd om de stap naar zelfstandigheid te bereiken. Daarnaast hebben zij een dagbesteding, zoals een opleiding, een baan of een stage. Na maximaal 12 maanden stromen bewoners door naar bijvoorbeeld de Eerste Helmer, Begeleid Wonen Amsterdam of naar de Klif<sup>4</sup>.

#### *2.2.4 De Kazerne*

De Kazerne is een veilige woonvoorziening voor jonge vrouwen die deelnemen aan re-integratieprojecten van OCTRA & Partners BV (kort: OCTRA) en een uitkering hebben van het *DWI*<sup>5</sup> (Dienst Werk en Inkomen). In de Kazerne is plek voor drie moeders met één kind en zes alleenstaanden. Bewoonsters verkrijgen ondersteuning bij wonen, werken, leren en zelfstandig leven en werken met de hulp van de begeleiding toe naar een zelfstandig en stabiel bestaan. De begeleiding op de Kazerne is intensief; op werkdagen is er van 15.00 tot 23.00 uur een woonbegeleider aanwezig in de Kazerne. Bewoners van de Kazerne zijn thuisloze jonge vrouwen tussen de 16 en 27 jaar. Vrouwen met ernstige agressieproblemen, een verslaving of een ernstige verstandelijke of psychiatrische aandoening kunnen niet in de Kazerne terecht.

De Kazerne werkt samen met OCTRA die de zorg draagt voor trajectbegeleiding gericht op leren en werken. Waar de Kazerne de vrouwen een tijdelijke beschermde en veilige plek biedt om te wonen, biedt OCTRA leer-, werk- en schuldsaneringstrajecten aan de vrouwen. Elk individueel traject is gericht op terugkeer naar school, het verwerven van een baan of een combinatie van beide gecombineerd met zelfstandig wonen.

OCTRA & Partners BV is in 2000 opgericht. Sindsdien heeft de organisatie veel deskundigheid opgebouwd ten aanzien van het activeren van groepen in kwetsbare condities, in het bijzonder op het gebied van (jonge) vrouwen en moeders. Op verzoek van verscheidene gemeentelijke instellingen (zoals DWI) zet OCTRA diverse innovatieve projecten op. Zij richt deze projecten op mensen die weinig aansluiting vinden bij de maatschappij en ondersteunt bij het erkennen en wegnemen van

---

<sup>4</sup> De klif is een kleinschalige woonvoorziening voor zwerfjongeren met woonbegeleider en maakt onderdeel uit van het Leger des Heils.

<sup>5</sup> Het DWI voert voor Amsterdam de Wet Werk en Bijstand (WWB) uit. Deze wet regelt dat mensen zonder werk en zonder geld een bijstandsuitkering kunnen krijgen. DWI houdt de kosten voor huur en ziektekostenverzekering in op het inkomen. Zo ontstaat geen huurschuld of betalingsachterstand bij de ziektekostenverzekeraar.

belemmeringen die deelname aan de maatschappij dwarsbomen. De doelstellingen van OCTRA zijn daarbij het vergroten van de zelfredzaamheid, het zelfvertrouwen en de (economische) zelfstandigheid.

In opdracht van Dienst Werk en Inkomen (DWI) levert OCTRA de Jongerenwerkplaats (JWP & Co) aan de bewoners van de Kazerne. De Jongerenwerkplaats dient jongeren te leren 32 uur in de week beschikbaar te zijn voor werk, opleiding en traject om het gedrag zo aan te passen dat zij kunnen functioneren in een werk- of studieomgeving. Het programma bestaat uit individuele begeleiding en een groepsprogramma. De individuele begeleiding (traject) omvat het in kaart brengen van individuele competenties en belemmeringen. Waar de individuele vaardigheden worden versterkt en uitgebreid, worden problemen aangepakt en opgelost. Omdat veel problemen gespecialiseerde hulpverlening vereist, wordt regelmatig verwezen naar professionele hulpverlening. Het traject wordt afgesloten met een eindgesprek tussen de trajectbegeleider, de deelnemer en het DWI.

Het groepsprogramma behelst verschillende onderdelen (modules): het leren en uitbreiden van vaardigheden die toebehoren aan een werknemer, het vergroten van de kennis over de maatschappij (ook kennis over budgetteren en bijhouden van een administratie), gezondheid, voeding en beweging en seksualiteit en relaties. Deze modules worden elk afgesloten met een tentamen, waarvoor een voldoende voor behaald moet worden (bron: [www.octra.nl](http://www.octra.nl)).

### 3. Theoretische achtergrond

Binnen dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de theoretische achtergrond van de PAJA-methodiek, waarna de stappen binnen de PAJA-methodiek zo uitvoerig mogelijk beschreven worden. In *paragraaf 3.1* worden de onderliggende onderzoeken en projecten die ten grondslag liggen aan de stappen binnen de PAJA-methodiek (ofwel de vertrekpunten) besproken. Tevens wordt daarbij stil gestaan bij onderzoek dat een dergelijke methodiek reeds heeft gebruikt. Vervolgens wordt in *paragraaf 3.2* stil gestaan bij de begrippen 'participatief onderzoek' en 'peerresearch'. Om een goed beeld te verkrijgen van de PAJA-methodiek worden daarna in *paragraaf 3.3* de stappen omschreven die binnen het PAJA-project gezet moeten worden. Tot slot zal ingegaan worden op het achterliggende beleidsprogramma van de PAJA-methodiek. De veronderstelde causale relaties worden daarbij besproken.

#### 3.1 Vertrekpunten PAJA-methodiek (eerder onderzoek)

Binnen deze sectie wordt ingegaan op eerder onderzoek en projecten die als inspiratiebron hebben gediend voor de PAJA-methodiek. Op deze wijze vormen deze ervaringen en onderzoeken de vertrekpunten van veel stappen binnen de methodiek. Hieronder worden de onderzoeken en projecten besproken waaruit verschillende elementen gebruikt zijn voor de methodiek.

##### *3.1.1 Voor en door*

Het 'voor en door' project is in 2005 opgezet om de behoefte aan dagbesteding onder dak- en thuisloze jongeren te onderzoeken. Doel van het project is dat zwerfjongeren optimaler gebruik gaan maken van bestaande mogelijkheden tot dagbesteding en dat nieuwe manieren van dagbesteding worden ontwikkeld. Via de peermethodiek- een groep dak- en thuisloze jongeren die zelf in de opvangvoorzieningen verbleven hebben interviews afgenomen onder meer dan tachtig andere zwerfjongeren- zijn bestaande behoeftes aan zinvolle dagbesteding achterhaald. Daarnaast hebben zij de vragen geformuleerd, de contacten gelegd, de interviews verwerkt in een databestand en de uitkomsten gebruikt om te komen tot concrete projecten voor dagbesteding voor thuisloze jongeren in Amsterdam (Noom, 2006). Twee voorstellen (4-Ces en Self Made Academy) hebben daadwerkelijk een vervolg gekregen. Het Projektenburo was daarbij verantwoordelijk voor het aanleren van de vaardigheden om te kunnen interviewen. De methodiek van het 'voor en door' project is vastgelegd in 'Van vragen wordt je wijzer' (Ten Holt, 2007). De ervaringen met de methodiek zijn gebruikt voor de



ontwikkeling van de PAJA–methodiek. Binnen het PAJA–project zal tevens gebruik worden gemaakt van de peermethodiek en begeleiding in het trainen en ondersteunen van de jongeren. De kwaliteit van het werk is een belangrijk aandachtspunt. Het is daarom belangrijk dat de betreffende jongeren de essentiële vaardigheden verkrijgen en vervolgens stap tot stap worden begeleid. Van den Berg (2003) stelt vast dat jongeren zich onder deze condities onderzoeksmethoden snel eigen kunnen maken en daarbij veel reflexiviteit en engagement tonen.

Eveneens wordt gebruik gemaakt van begeleiding in onderzoek doen door onderzoekers. Echter zullen de jongeren naast voorstellen doen ter verbetering ook actief betrokken zijn bij het invoeren van de voorstellen. Na enkele maanden keuren de jongeren in een keuringscommissie de woonvoorziening opnieuw. Aandachtspunt is dan in hoeverre adviezen zijn opgevolgd en de voorstellen tot veranderingen zijn geïmplementeerd.

### *3.1.2 Peerinterviews en discussiebijeenkomsten*

Kroneman en De Winter (2003b) attenderen op het nut van de combinatie van interviews met discussiebijeenkomsten: *‘door in peerresearch na de interviewfase discussiebijeenkomsten te houden is er de mogelijkheid om de gegevens uit de interviews te operationaliseren in mogelijke acties of voorstellen voor acties. Dit verhoogt de implementatie validiteit: de betekenis die de verkregen kennis kan hebben voor de oplossing van het betreffende praktijkprobleem (p 84)’*. Terwijl in de peerinterviews mogelijk minder hanteerbare oplossingen aan het licht komen, resulteren daaropvolgende discussies tussen jongeren en hulpverleners in meer concretere voorstellen. Alvorens bijeenkomsten plaatsvinden, zorgen voorafgaande interviews ervoor dat eventuele problemen reeds op papier staan, zowel de jongeren als hulpverleners voorbereid zijn en vragen gesteld kunnen worden ten aanzien van geïdentificeerde knelpunten. De discussie kan op deze wijze sneller en eenvoudiger tot stand komen (2003b). Bovendien kunnen jongeren door de voorbereiding een gegrond oordeel vellen over mogelijke problemen binnen instellingen. Binnen de PAJA–methodiek vinden daarom interviews voorafgaand aan discussiebijeenkomsten (keuringsbijeenkomsten) plaats en op basis van verkregen uitkomsten uit de interviews zal discussie tussen hulpverleners en jongeren plaatsvinden. Op deze wijze kunnen jongeren (en ook de medewerkers) komen tot beter toepasbare voorstellen. Het reparatieplan wordt op deze wijze concreter en haalbaarder.

### *3.1.3 Projectgarages*

De projectgarage is een evaluatiemethode om de samenhang, kwaliteit en effectiviteit van projecten en programma’s in kaart te brengen. De evaluatie besteedt aandacht aan zeventig controlepunten. Waar een auto jaarlijks naar een garage moet gaan voor een APK keuring, worden projecten, programma’s

en voorzieningen in de sociale sector binnen een projectgarage op een vergelijkbare wijze gekeurd. Met een bepaalde regelmaat stellen 'monteurs' van buitenaf vragen en worden projecten gezamenlijk met relevante betrokkenen doorgelicht. De Projectgarage is geschikt daar waar belangen heterogeen en partijen divers zijn. Doel van deze doorlichting is het, indien nodig, verbeteren van projecten in de sociale sector. Projecten worden dus niet afgekeurd. Tijdens een keuring worden alle relevante partijen die bij het project betrokken zijn uitgenodigd om het project tegen het licht te houden. 'Is het doel nog helder?' en 'is de organisatie efficiënt?' zijn daarbij twee cruciale vragen. Naast de projectleiders en de leden van het projectteam zijn de opdrachtgever, de financier, de opdrachtnemer en regelmatig ook cliënten bij een keuring betrokken. Aan drie aspecten van een project wordt aandacht besteed: technisch, inhoudelijk en contextueel. De keuring leidt al dan niet tot een reparatieadvies of een verbeterplan op deze aspecten. De uitvoering van de reparatieadviezen blijft, evenals bij een APK keuring, de verantwoordelijkheid van de projecteigenaren (Bron: [www.cymk.nl](http://www.cymk.nl)). PAJA past de werkwijze van de projectgarage in grove lijnen toe. Echter wordt voor de inhoud van de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten gebruik gemaakt van meer creatieve methoden die beter passen bij de doelgroep. Daarnaast evalueren projectgarages projecten, terwijl binnen PAJA de nadruk ligt op het keuring van woonvoorzieningen. Essentieel daarbij is dat alvorens een keuring plaatsvindt bepaald moet zijn of onderdelen van de voorziening of de complete voorziening gekeurd gaat worden.

#### *3.1.4 Verbetergroepen*

PAJA heeft veel overeenkomsten met verbetergroepen. De Stichting Bevordering JongerenParticipatie JP 2000+ heeft binnen een scala van mogelijkheden van vormen van jongerenparticipatie haar eigen methodiek ontwikkeld. Deze behelst een jongerenraadpleging gecombineerd met een verbetergroep. De jongerenraadpleging vindt plaats ter voorbereiding van de verbetergroep. Jongeren raadplegen hun achterban door hun leeftijd- en groepsgenoten te interviewen. De jongeren ontvangen hiervoor een uitgebreide training om de interviewvaardigheden te vergroten. Daarna zoeken jongeren gezamenlijk met relevante actoren (bijvoorbeeld hulpverleners of beleidsmakers) naar concrete en haalbare oplossingen (Westerlaak, 2003). De doelstelling van een verbetergroep is: *'dat jongeren samen met volwassenen die beroepsmatig bij de problematiek zijn betrokken, nadenken over de oorzaken van de problemen zoals die uit de interviews naar voren zijn gekomen en discussiëren over de mogelijke oplossingen'* (De Winter en Noom, 2003, p 42). In een verbetergroep heeft iedereen evenveel inbreng. Door deelname van zowel jongeren als volwassenen aan een verbetergroep is een heersende gelijkwaardigheid van belang. Westerlaak (2003) onderschrijft het nut van een verbetergroep: met deze methodiek kunnen jongeren die bij andere vormen van jongerenparticipatie buiten de boot vallen en moeilijk bereikbare jongeren betrokken worden bij onderzoek. Daarnaast worden argumenten

uitgewisseld, kunnen discussies worden gevoerd op een gelijkwaardige basis en de waardevolle interactie tussen jongeren en volwassenen geeft dynamiek en leidt tot creativiteit (Westerlaak, 2003).

De Winter en Noom (2001 en 2003) hebben de methodiek van de verbetergroepen toegepast in hun onderzoek 'op zoek naar verbondenheid', waarbij instellingen voor zwerfjongeren in Amsterdam, Arnhem, Den Haag en Rotterdam betrokken waren. Jongeren ontvingen training alvorens de interviews met peers plaatvonden. Belangrijke onderdelen daarbij waren de uitleg over en opbouwen van motivatie voor het project, het bespreken en bijstellen van de vragenlijst en oefening met de uiteindelijke afname van de vragenlijst. De conceptvragenlijst is door de onderzoekers op basis van de probleemstelling van het project en bestaande theorieën over de hulpverlening aan zwerfjongeren opgezet. Tijdens de trainingen is de conceptvragenlijst met de jongeren doorgenomen en zijn eventuele opmerkingen in de vragenlijst verwerkt (Winter & Noom 2001; Winter & Noom 2003). PAJA maakt eveneens gebruik van een conceptvragenlijst (zie *bijlage IV Stramien Checklist*). Daarin hebben de deelnemende jongeren meer vrijheid dan binnen het onderzoek van De Winter en Noom (2001); de deelnemende jongeren bepalen per thema welke vragen relevant zijn voor de te keuren instelling en mogen thema's toevoegen. Op basis van de verkregen interviews formuleren jongeren vragen die zij tijdens de keuringsbijeenkomsten gaan stellen aan de medewerkers van een instelling. Op deze wijze tracht PAJA een gedeelde verantwoordelijkheid te kweken. Van jongeren en hulpverleners wordt verwacht dat zij meedenken met elkaar en het denken in termen van verbetering dwingt partijen om samen te komen tot concrete en haalbare oplossingen. Echter ligt de nadruk binnen verbetergroepen op het verkrijgen van een gelijkwaardige groepssamenstelling (evenveel jongeren als volwassenen). Binnen PAJA zal gewerkt worden met een groter aantal jongeren tegenover een kleiner aantal volwassenen.

### *3.1.5 Jongeren en hun islam*

Een met PAJA vergelijkbare methodiek werd gebruikt tijdens onderzoek naar jongeren en hun ondersteuning als moslim in Nederland. Negen leden van de doelgroep, jongeren van Marokkaanse en Turkse afkomst, formuleerden eigen gespreksgroepen en leidden vervolgens hun gespreksgroep. Binnen deze groepsgesprekken kwamen jongeren aan het woord over het moslim zijn in Nederland en hun behoefte aan steun hierbij. Jongeren blijken graag te willen participeren in de Nederlandse samenleving, maar willen ook geaccepteerd worden als moslim. Voorstellen worden gedaan om dit verlangen te vervullen. Jongeren uit de onderzochte doelgroep spelen op deze wijze een actieve rol bij het bepalen van gespreksthema's, de uitvoering van het onderzoek, interpreteren van de resultaten, formuleren van aanbevelingen en presenteren daarvan. Omdat de betreffende doelgroep dikwijls te maken heeft met sociale uitsluiting en behoefte heeft aan respect en ontwikkeling van

verantwoordelijkheid en onafhankelijkheid, leent het jeugdparticipatieve karakter van de gebruikte methodiek zich bij uitstek voor onderzoek onder deze doelgroep (Pels e.a., 2008). Hetzelfde geldt voor de doelgroep 'zwerfjongeren'. Net als elke jongere zijn ze op zoek naar respect, waardering en sociale verbondenheid (Noom & Winter, 2001).

### **3.2 Jeugdparticipatief onderzoek en peerresearch**

Binnen PAJA spelen de begrippen '(jeugd)participatief onderzoek' en 'peerresearch' een grote rol. Cliënten en mogelijke cliënten van de woonvoorzieningen van de Volksbond ((zwerf)jongeren) worden betrokken bij de uitvoering van het onderzoek naar deze woonvoorzieningen. Daarom zal binnen deze paragraaf aandacht worden geschonken aan (jeugd)participatief onderzoek en aan peerresearch.

Door kinderen en jongeren te betrekken bij beslissingen over hun leefomgeving zoals de school, jeugdzorg en voorzieningen, kunnen de knelpunten binnen die voorzieningen geïdentificeerd worden. De participatie van jeugdigen wordt in toenemende mate gezien als een belangrijk instrument om de kwaliteit van voorzieningen te beoordelen en onderzoek vindt steeds vaker in samenwerking met de jeugd plaats. Door de bijdrage van kinderen en jongeren kunnen beleidsinterventies beter aansluiten bij hun wensen en behoeften (Kroneman & De Winter, 2003a). Deze benadering wordt ook wel 'vraag of dialooggestuurd werken' genoemd. Naast dat jeugdparticipatie ons inzichten verleent ten aanzien van beleidsinterventies, bevordert jeugdparticipatie eveneens actieve deelname aan de samenleving. De behoefte om nuttig te zijn in een gemeenschap leeft onder burgers en voor het in stand houden van een democratische samenleving is actieve betrokkenheid van burgers, jong en oud, noodzakelijk (Kroneman & De Winter, 2003a).

Het Ministerie van VWS (1993) hanteert de volgende definitie van jeugdparticipatie: 'het recht dat jeugdigen hebben om als volwaardig individu deel uit te maken van de maatschappij om de gelegenheid te krijgen en te worden aangemoedigd taken op zich te nemen, verantwoordelijkheden te dragen en om hun eigen beslissingen te nemen.' Jeugdparticipatie heeft zowel een passieve als een actieve betekenis. Binnen deze scriptie wordt het begrip in zijn actieve betekenis gehanteerd. De passieve deelname van jongeren (deelname aan gezinsactiviteiten, sportclubs, onderwijs of arbeid, dus deelname aan activiteiten die voor jongeren worden georganiseerd) wordt achterwege gelaten. Het draait immers om de medeverantwoordelijkheid en de actieve betrokkenheid van jongeren binnen de samenleving. 'Actieve jeugdparticipatie' betekent het beschouwen van jeugdigen als medeburgers, als mensen wiens rol in de samenleving wordt gewaardeerd en gestimuleerd vanwege de bijdrage die zij daarin kunnen leveren. Betrokken worden (de mogelijkheden tot actieve betrokkenheid van jongeren)

bij (besluitvorming ten aanzien van) hun eigen leefomgeving is daartoe een belangrijke voorwaarde (Winter, 1995).

Participatie wordt meestal onderscheiden in politieke participatie en maatschappelijke participatie van jongeren (Winter, 1995; Steketee e.a., 2005). Bij maatschappelijke participatie gaat het om de beïnvloeding van beleid in de directe leefomgeving, bijvoorbeeld op het niveau van de buurt of instellingen waar jongeren direct mee te maken hebben. In het geval van de PAJA-methodiek draait het om maatschappelijke participatie. (Zwerf)jongeren worden betrokken bij de woonvoorzieningen waar zij direct mee te maken hebben. Maatschappelijke participatie wordt regelmatig bestempeld als een voorwaarde voor gezonde ontwikkeling omdat deze vorm van participatie bijdraagt aan een positief beeld en daarmee aan het zelfvertrouwen (Steketee e.a., 2005). Politieke participatie betreft het betrekken van jongeren bij het proces van politieke besluitvorming (op lokaal en landelijk niveau).

Zelf meewerken aan onderzoek is een vorm van jeugdparticipatie. Participatief jeugdonderzoek ofwel peerresearch is een vorm van onderzoek waarbij jongeren uit een bepaalde doelgroep zelf optreden als medeonderzoeker van problemen die zich manifesteren binnen diezelfde doelgroep of van vraagstukken die relevant zijn voor die doelgroep (Noom & De Winter, 1999). Peerresearch kan een waardevolle bijdrage leveren aan kennis die benodigd is voor beleidsinterventies om een ongewenste situatie te verbeteren. Participatie van leden van een doelgroep kan leiden tot resultaten die zonder hun deelname niet zouden zijn verkregen. Allereerst doordat leden van een groep van binnenuit een indruk kunnen geven van de leefwereld van die groep. Daarnaast neemt door deelname van doelgroepleden de bruikbaarheid van de resultaten toe: doordat deze leden de onderzochte realiteit herkennen als hun eigen realiteit waaraan zij zelf veranderingen aan kunnen brengen en doordat beleidsmakers worden geconfronteerd met een kijk op problemen waar zij hoogstwaarschijnlijk van af wisten, maar (nog) niet hebben laten doordringen ('t Hart, 2003).

Om beïnvloeding van de ondervraagden te voorkomen, wordt binnen peerresearch nagestreefd dat jongeren optreden als echt enquêteur zonder daarbij hun eigen opvattingen te verkondigen. Volwaardige deelname van leden van de doelgroep aan verschillende fases in het onderzoek en de methodologische eisen van onderzoek doen staan enigszins tegenover elkaar; terughoudendheid wordt van de interviewer gevraagd, terwijl zowel de interviewers en geïnterviewden hun mening geven ('t Hart, 2003).

Kenmerkend voor dit type onderzoek (participatief onderzoek en peerresearch) is dat jongeren actief deelnemen aan de uitvoering van het onderzoek. Dit type onderzoek is ontstaan vanuit verschillende onderzoekstradities, zoals het actieonderzoek, participatief buurtonderzoek en cliëntenonderzoek. Volgens Noom en De Winter (1999) ligt het begrip empowerment ten grondslag aan deze benaderingen. Empowerment als strategie betekent dat kennis verspreid ligt in de samenleving;

bij scholen, in wijken, bij milieuorganisaties, patiëntenverenigingen, maar ook bij de individuele burger. Deze burger richt graag zijn eigen leven in en heeft belangen en idealen. De kennis die in de maatschappij aanwezig is kan oplossingen bieden voor problemen, maar wordt vaak onaangesproken gelaten. Door een meer faciliterende werkwijze kan de kennis en kracht van burgers en organisaties verkregen en versterkt worden (Vos & Doom, 2004).

### *3.2.1 Het belang van jeugdparticipatie*

Naast dat het in het kader van de Wmo verplicht is om burgers te betrekken bij het ontwikkelen van gemeenschappelijk beleid, is actieve betrokkenheid een recht van kinderen en jongeren volgens het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind (Winter, 1995). Jongeren zijn onderdeel van de samenleving en hebben recht op serieus meepraten over de zaken die in hun eigen leven van belang zijn. Bij jeugdparticipatie valt te denken aan het sterker betrekken van jongeren bij voorzieningen in hun woonomgeving en bij activiteiten binnen hun school. Deze participatie blijkt een essentiële voorwaarde voor sociale, emotionele en morele ontwikkeling (Winter, 2000). Het individuele welzijn van jongeren wordt op deze wijze bevorderd. Enkel de toegang tot informatie is niet voldoende voor de ontwikkeling van sociale hechting en maatschappelijke betrokkenheid. Het leren toepassen van de verkregen kennis is een essentieel onderdeel van burgerschapsvorming (concrete en praktische invulling van burgerschapsvorming). De ontwikkeling en vorming van jongeren vergt kennis, maar ook oefening met het toepassen van de verkregen kennis. Bijvoorbeeld met de manier waarop binnen de samenleving democratische processen verlopen, belangentegenstellingen kunnen worden overwonnen, respect voor andersdenkenden kan worden opgebracht of samenwerking bevorderd kan worden. Van belang is daarbij dat de mogelijkheden tot ervaring die aangeboden worden voor de betreffende leeftijdsgroep geschikt is (Winter, 1995).

Naast het opdoen van kennis in de maatschappij en het ontwikkelen van meer politieke interesse draagt jeugdparticipatie bij aan de sociale vaardigheden van jongeren en levert het meer vrienden op. Door het verkrijgen van een sociaal netwerk kan sociale uitsluiting voorkomen worden. Jongeren ontwikkelen door te participeren allerlei normen, vaardigheden en inzichten om op een goede manier te functioneren binnen een democratische en multiculturele samenleving en op deze wijze wordt de maatschappelijke positie van jongeren versterkt (Steketee e.a., 2005).

Wanneer individuen van jongs af aan actief betrokken worden bij zaken die zich binnen hun eigen leefomgeving afspelen, ontstaat ook een gevoel van 'erbij horen' en van 'sociaal gewaardeerd' te worden (Noom & De Winter, 2001). Dat besef is een voorwaarde voor de ontwikkeling van sociale hechting en maatschappelijke betrokkenheid. De samenleving wordt op deze wijze voor jongeren een organisatie die te beïnvloeden is en zit te wachten op hun inbreng. Elke jongere vindt het immers

plezierig om gewaardeerd te worden en om iets te betekenen. Het verkrijgen van verantwoordelijkheden draagt bij aan de vorming van zelfvertrouwen, zelfrespect en een gevoel van verbondenheid. Uit onderzoek blijkt dat het begrip 'sociale verbondenheid' een cruciale sociaal-pedagogische factor die de ontwikkelingskansen, gezondheid, gedrag en welbevinden van jongeren in aanzienlijke mate stuurt (Meeuw, 1994; Rispens, e.a., 1994). De socioloog Durkheim sprak al eerder over de noodzaak van sociale verbondenheid voor het geluk en welbevinden. Mensen hebben het nodig nodig te zijn in een gemeenschap (Winter, 2000). Om nu en straks als betrokken medeburgers kunnen functioneren moeten jongeren actief betrokken worden bij beslissingen die van belang zijn in hun leefomgeving (Winter, 1995).

Een andere reden om de participatie te bepleiten is de veronderstelling dat gebrek aan actieve betrokkenheid een negatieve invloed heeft op het psychosociale welzijn van jongeren. Omgekeerd blijken participatiemogelijkheden de ontwikkeling van jongeren positief te beïnvloeden. Het stimuleren van participatie kan worden gezien als een interventie die problemen van jeugdigen (zoals drugsgebruik, geweld en psychologische problemen) kan voorkomen en bestrijden (Winter, 2000).

Jeugdparticipatie is niet enkel in het belang van de jeugd; het verkrijgen van nieuwe inzichten kan ertoe leiden dat meer begrip wordt gecreëerd voor elkaars wensen, behoeften en standpunten. De kwaliteit van oplossingen wordt op deze wijze verbeterd (PJ PARTNERS, 2004). Noom en De Winter (2001) concluderen op basis van het onderzoek naar knelpunten in de zorgverlening 'op zoek naar verbondenheid' dat het luisteren naar thuisloze jongeren een belangrijke bijdrage kan leveren aan kwaliteitsverbetering van de opvang, zorg en hulpverlening. Door het betrekken van jongeren bij de onderzoeksfase wilden de onderzoekers tonen dat ook jongeren een constructieve bijdrage kunnen en willen leveren aan het verbeteren van de hulpverlening. Veel meer dialoog moet daarom plaatsvinden tussen jongeren, hulpverleners, beleidsmakers dan nu het geval is. Daarnaast is voor veel organisaties de jeugd een cliënt en kunnen door het gebruik van jeugdparticipatie beleid en activiteiten beter aansluiten bij de behoeften van de doelgroep (Kroneman & De Winter, 2003). Een ander voordeel is dat jongeren onderling eerder kwesties aan de orde stellen dan wanneer volwassenen het gesprek domineren (Hazekamp, 2003).

Regelmatig gaat de aandacht naar de problemen die jongeren binnen de huidige samenleving veroorzaken. Aan de ontwikkeling van competenties en maatschappelijke betrokkenheid wordt op deze wijze onvoldoende recht gedaan. Net als elke jongere zijn zwerfjongeren op zoek naar waardering, respect, een eigen identiteit en sociale verbondenheid (Korf e.a., 1999). Echter lijkt de aandacht voor de ontwikkeling van waardering onder zwerfjongeren binnen projecten tot nog toe beperkt. Hoe meer de jeugd in een maatschappelijke buitenspelpositie terechtkomt, des te minder reden zij heeft om zich

bij de samenleving betrokken te voelen. Het is daarom van belang thuisloze jongeren te motiveren om deel te nemen aan participatieve projecten als PAJA.

### 3.3 De PAJA–methodiek

Het is van belang om een goed beeld te verkrijgen van de stappen die binnen de PAJA–methodiek gezet moeten worden. Alle stappen binnen de interventie worden immers (tijdens de pilot) onderworpen aan de procesevaluatie met als doel de sterke en zwakke punten van en binnen deze stappen te identificeren. Hieronder beschrijf ik daarom de stappen die binnen de oorspronkelijke interventie achtereenvolgens gezet behoren te worden zo uitvoerig mogelijk.

Een begeleidingscommissie is ingesteld om de voortgang van het PAJA–project maandelijks onder de loep te nemen. Leden van deze commissie zijn de directeur van de Volksbond Amsterdam, afgevaardigden van de Gemeente Amsterdam (afgevaardigde van Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (Afdeling Jeugd & Onderwijs) en een afgevaardigde van Dienst Zorg en Samenleven), de directeur van Stichting Streetcornerwork Amsterdam en tot slot het PAJA–team (twee onderzoekers van het Verwey–Jonker Instituut en twee coaches van het Projektenburo). Tijdens vergaderingen van de begeleidingscommissie komen financiële aspecten, planning en het verloop aan bod. Op basis van onderstaande beschreven methodiek is vanaf oktober 2008 gewerkt. Het gehele PAJA–traject bestaat uit de volgende stappen:

1. Werving en begeleiding jongeren
2. Informatiebijeenkomst
3. Trainingsfase (4 dagdelen)
4. Peer-to-peer interviews
5. Eerste keuringsronde
6. Vastleggen bevindingen
7. Voorbereiding en training audit (2 dagdelen)
8. Herkeuring
9. Vastleggen bevindingen(en in de pilotfase ook de voorbereiding van de slotbijeenkomst)

Tijdens het PAJA–project wordt niet gesproken van Audit. Deze term is te afstandelijk en te abstract voor de doelgroep. Keuring, test en screening zijn duidelijke termen. De exacte terminologie is tijdens het PAJA–traject bepaald door de deelnemende jongeren. Zij besloten tot de term ‘keuring’. Binnen de beschrijving van de methodiek noem ik de Audit in navolging van de jongeren een keuring.



### 3.3.1 Stap 1 Werving en begeleiding van jongeren

De leden van de *keuringscommissie* worden op actieve wijze geworven. Tot de keuringscommissie behoren de jongeren die bereid zijn gevonden om deel te nemen aan het project. Zij zullen onderworpen worden aan de trainingen, verantwoordelijk zijn voor de peer-to-peer interviews en binnen de keuringen verantwoordelijk zijn voor de standpunten van de cliënten van de Volksbond.

De teamleiders binnen de te keuren instellingen hebben bij de werven van leden van de keuringscommissie een actieve rol. De *PAJA-coach*, in dit geval een medewerker van het Projectenburo verantwoordelijk voor de training en het coachen van de leden van de keuringscommissie, ondersteunt de teamleiders daarin. De betrokkenheid van teamleiders, mentoren en andere vertrouwenspersonen is immers van belang bij het bereiken, motiveren en behouden van jongeren. De Stichting de Volksbond Amsterdam is daarom verantwoordelijk voor het creëren van draagvlak van het PAJA-project onder haar instellingen.

Verwacht wordt dat zowel het 'over de streep trekken' van de jongeren, als het coachen en trainen van de jongeren, als het vasthouden van de keuringscommissie, tijd gaat kosten. Ter voorkoming van uitval zal regelmatig contact plaatsvinden (bij voorkeur zowel één op één contact als contact in de groep) tussen de jongere en de teamleider en tussen de jongere en de PAJA-coach. De teamleiders binnen de te keuren instellingen (van de Volksbond Amsterdam) onderhouden regelmatig contact met de PAJA-coach (projectleider) en blijven de jongeren stimuleren.

De keuringscommissie is idealiter samengesteld uit jongeren die wel en die geen ervaring hebben met de te keuren instelling. Eventuele onduidelijkheden binnen voorzieningen kunnen op deze wijze toegelicht worden door de jongeren die ervaring hebben met de voorziening. Zowel jongeren die bekend zijn bij de Stichting de Volksbond Amsterdam als externe jongeren mogen deelnemen aan de keuringscommissie. De keuringscommissie wordt bijgestaan door een *PAJA-team* bestaande uit de PAJA-coach van het Projectenburo en een *PAJA-onderzoeker* van het Verwey-Jonker Instituut.

In de opzet van de pilot wordt rekening gehouden met verloop onder de groep deelnemende jongeren, zowel in negatieve zin (uitval, afhaken) als in positieve zin (doorstroming naar andere re-integratietrajecten, school en werk). Allereerst worden minstens tien jongeren bij aanvang van het traject geworven om met ten minste zes jongeren voor de keuringscommissie van start te kunnen gaan. De leden van de keuringscommissie nemen in variërende samenstelling deel aan de eerste keuring en herkeuring van de instellingen. Minimaal vier en maximaal acht jongeren dienen aanwezig te zijn per keuringsbijeenkomst, waardoor elk commissielid minstens twee voorzieningen keurt. De beoordeling van de jongeren vindt plaats aan de hand van hun deelname aan de keuringen en hun inzet. Voldoende inzet en voldoende resultaat worden op het einde van het traject beloond met een certificaat. Op deze wijze wordt getracht de jongeren tot het einde in het traject te behouden als

actieve participanten. Tot slot wordt het werven van de jongeren herhaald en worden deelnemende jongeren gestimuleerd nieuwe deelnemers te werven om op deze wijze de groep commissieleden voldoende groot te houden. Het werven en betrekken van de jongeren is dus geen eenmalige handeling in het begin van de pilot.

### *3.3.2 Stap 2 Informatiebijeenkomst*

Met de jongeren die zich geïnteresseerd tonen voor deelname aan het PAJA-project vindt een informatiebijeenkomst plaats. Daarbij staat allereerst de kennismaking centraal en wordt meer informatie gegeven ten aanzien van het PAJA-project (zie *bijlage II*). Daarnaast wordt nader toegelicht wat de verwachtingen zijn ten aanzien van de jongeren wanneer zij zullen deelnemen aan het project. Gedurende de gehele bijeenkomst wordt aan de aanwezige jongeren de gelegenheid gegeven om vragen te stellen. Aan het einde van de kennismaking, nadere toelichting van het project en mogelijke vragen geven de jongeren aan of ze al dan niet deelnemen. Met degenen die aangeven te willen deelnemen worden een adreslijst en vervolgafspraken ten aanzien van tijden en locaties gemaakt. Daarna vindt met behulp van een creatief spel of activiteit een informele kennismaking plaats. Een voorbeeld van een creatief spel is het verzinnen van een andere naam voor het PAJA-project.

### *3.3.3 Stap 3 Trainingsfase (4 dagdelen)*

Om de jongeren goed voor te bereiden op de keuringsbijeenkomsten dienen zij een aantal essentiële vaardigheden te verkrijgen. Participatief jongerenonderzoek (jongeren treden op als onderzoeker) vraagt immers van de deelnemers dat zij kennis verwerven ten aanzien van het hoe en waarom van onderzoek doen en het uitvoeren van een keuring. De jongeren worden daarom op de volgende gebieden getraind:

- Keuren/ auditen, wat houdt dat precies in?
- Het opstellen van vragen en criteria met betrekking tot '*jongerenproof*'<sup>6</sup>
- Het werken met de jongerenproof checklist
- Het werven van jongeren om te interviewen
- Gesprekstechnieken: het houden van interviews, het bevragen van projectmedewerkers
- Analyse en verslagleggen van bevindingen

---

<sup>6</sup> De term 'jongerenproof' heeft betrekking op de voorwaarden waaraan woonvoorzieningen moeten voldoen volgens de deelnemende jongeren. Wanneer een woonvoorziening bestempeld wordt als jongerenproof, voldoet de voorziening aan de eisen die de keuringscommissie gesteld heeft.

Tijdens de trainingsfase wordt aandacht besteed aan opgedane ervaringen tijdens eerdere jongerenraadplegingen. Deze worden vergeleken met de ideeën van nieuwe leden van de keuringscommissie ten aanzien van thema's als dagbesteding (opleiding, werk en vrije tijd), woonvormen, woonbegeleiding en hulpverlening. Eveneens worden tijdens de trainingen de opzet en planning van de keuringsbijeenkomst besproken. Het PAJA-team bereidt de bijeenkomst voor door relevante lessen uit methodieken van andere keuringen op een rij te zetten, door aandachtspunten te formuleren en deze vervolgens aan de jongeren van de keuringscommissie voor te leggen.

Een uitkomst van de training is een uitgewerkte checklist met vragen die de jongeren aan hun 'peers' zullen stellen tijdens de interviews. Op basis van een stramien (zie *bijlage IV*) worden de vragenlijsten opgesteld. De vragen kunnen zowel algemene (voor alle voorziening geldende) vragen als voorziening specifieke vragen zijn. Daarnaast behoren de jongeren tijdens de trainingsfase voldoende vaardigheden te hebben verkregen om voorbereid de keuringsbijeenkomsten in te gaan.

Het Projectenburo Amsterdam is verantwoordelijk voor het aanleveren van de agenda en het draaiboek van de trainingen. Betreffende het trainingstraject behoren de volgende vier punten tot het takenpakket van het Verwey-Jonker Instituut:

1. Het mede-begeleiden van de trainingsfase (indien nodig) in overleg met de PAJA-coach. Aanwezigheid op het eerste dagdeel om de PAJA-methodiek toe te lichten en aanwezigheid op het vierde dagdeel om gezamenlijk met de commissie de keuringsbijeenkomst voor te bereiden zijn daarbij belangrijk voor een goed verloop van de methodiek;
2. Het helpen ontwikkelen van criteria;
3. Het ondersteunen bij de ontwikkeling en selectie van vragen voor de peer interviews;
4. Het voorbereiden van agendapunten van de werkelijke keuringsbijeenkomst.

De jongeren binnen de commissie sluiten het trainingstraject af met de ontvangst van een certificaat (ondertekend door het Projectenburo Amsterdam).

#### *3.3.4 Stap 4 Peer-to-peer interviews*

Na het volgen van de relevante trainingen tijdens de trainingsfase interviewen de jongeren (andere) jongeren die (tevens) cliënt zijn van de gekeurde voorziening. Op deze wijze leren de jongeren om naast hun eigen ervaringen met een instelling ook andere ervaringen mee te nemen in hun beoordeling.

De training en de peer-to-peer interviews leiden tot een uitgewerkte checklist met punten en prioriteiten waarop de jongeren (de leden van de keuringscommissie) de instellingen willen gaan keuren. Daarbij zal aandacht worden besteed aan de behoeften en wensen van de jongeren, de aard

van de begeleiding en de effectiviteit. Ook komen inhoudelijke en organisatorische aspecten van de (woon)voorzieningen, do's en don'ts, succes- en faalfactoren aan de orde.

### *3.3.5 Stap 5 Eerste Keuringsronde*

Voor elke voorziening wordt afzonderlijk een keuringsbijeenkomst georganiseerd. Daarbij zijn naast de keuringscommissie en het PAJA-team, de projectleider of leidinggevende en een projectuitvoerder of medewerker van de voorziening in kwestie aanwezig.

De Volksbond is verantwoordelijk voor de organisatie van deze bijeenkomsten. De PAJA-coach draagt de zorg voor de begeleiding van de jongeren en de PAJA-onderzoeker treedt tijdens de bijeenkomst op als onafhankelijk voorzitter.

Een keuringsbijeenkomst zal gemiddeld twee en een half uur duren. In grote lijnen ziet het programma er als volgt uit:

---

#### *Keuringsbijeenkomst*

---

1. Opening van de keuringsbijeenkomst: doel van de keuring (5 min)
  2. Voorstelronde (5 min)
  3. Informatie overdracht (30 minuten): toelichting op het PAJA-project door projectmedewerkers. Jongeren lichten hun bevindingen toe op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten. De keuringscommissie beoordeelt het project voor een eerste keer met een puntenscore.
  4. Pauze (10 min)
  5. Doorlichting: Is het project of de voorziening 'jongeren-proof'? (40 minuten). Aan de hand van de checklist bevragen de jongeren de projectmedewerkers en de overige betrokkenen. De jongeren beoordelen het project vervolgens voor een tweede keer aan de hand van een puntentelling/ score op basis van de toelichting en informatie van de projectmedewerkers.
  6. Pauze (10 min)
  7. Reparatieplan (50 minuten): jongeren doen voorstellen voor reparaties van tekortkomingen op basis van de uitkomsten van de doorlichting. Ze doen voorstellen voor verbetering en suggesties voor de toekomst op geeltjes. Deze worden verzameld en geprioriteerd. Enkele voorstellen worden eruit gehaald en centraal gesteld. De aanwezige teamleiders en andere medewerkers geven hun ideeën over haalbaarheid van de voorstellen evenals de jongeren. Op basis daarvan worden reparatieplannen opgesteld. De jongeren geven de doorslag daarin. Een tijdpad wordt afgesproken met de medewerkers omtrent het 'repareren' en uitvoeren van de voorstellen.
  8. Afsluiting
- 

Tijdens de keuringsbijeenkomsten wordt gewerkt met een checklist met items waarop een woonvoorziening kan scoren betreffende haar niveau van 'jongerenproof' zijn. Op basis van de

bevindingen uit de vragenlijsten wordt een cijfer toegekend aan de woonvoorziening. De bevindingen die jongeren hebben op basis van de interviews leggen ze tijdens de keuring voor aan de projectmedewerkers. De jongeren vragen daarbij de medewerkers uit over de bevindingen. De mogelijkheid bestaat voor de medewerkers om daarop te reageren en de bevindingen van de jongeren op die wijze eventueel bij te stellen. Dan velt de keuringscommissie haar oordeel over de bevindingen (zijn knelpunten nog steeds knelpunten? Of blijkt uit de uitleg van de projectmedewerkers dat het geen knelpunt is?). De punten waaraan gewerkt moet worden, worden geprioriteerd en worden oplossingen voor bedacht.

De exacte invulling van het programma is open. De keuringscommissie wordt vrijgelaten in de wijze waarop gepresenteerd wordt en de groep mag creatieve methoden gebruiken tijdens de keuringsbijeenkomsten. Tijdens de trainingsfase wordt hier aandacht aan besteed.

Het Verwey-Jonker Instituut zal de keuringsbijeenkomsten inhoudelijk en methodologisch voorbereiden en monitoren. Van de bijeenkomsten zullen verslagen worden gemaakt, die dienen ter input van de eindrapportage die in September 2009 opgeleverd zal worden.

### *3.3.6 Stap 6 Vastleggen bevindingen*

De jongeren leggen na afloop van de eerste keuringsronde schriftelijk hun bevindingen vast (eventueel aangevuld met zelfgemaakte filmpjes) om te komen tot een uiteindelijk reparatieplan. De bevindingen moeten zo toegankelijk mogelijk worden om de overige deelnemende (niet aanwezige) jongeren, medewerkers en cliënten van de instellingen te informeren. De aandacht ligt hierbij op het benoemen van de sterke en zwakke kanten van de voorziening en de begeleiding om dit uiteindelijk te vertalen in een uitvoerbaar reparatieplan.

### *3.3.7 Stap 7 Voorbereiding en training herkeuring*

Alvorens de herkeuring, die na enkele maanden na de eerste keuringsbijeenkomst plaatsvindt, komt de keuringscommissie bijeen om de resultaten van de eerste keuring opnieuw door te nemen. Het geheugen ten aanzien van de resultaten wordt verversd en eventuele nieuwe leden worden geïnformeerd. Tezamen met het PAJA-team (PAJA-coach en PAJA-onderzoeker) stellen de jongeren vragen op die zij een week later bij de herkeuring willen stellen. Bijvoorbeeld: is datgene wat is afgesproken ook daadwerkelijk gebeurd? Wat is er verbeterd en wat niet? De checklist 'jongerenproof' dient hierbij opnieuw als uitgangspunt. Het resultaat noemen we de herkeuringschecklist.

### *3.3.8 Stap 8 Herkeuring*

Na enkele maanden wordt de keuring van de voorziening herhaald. Het uitgangspunt daarbij is nagaan in hoeverre de voorzieningen afspraken, voorstellen en suggesties uit het reparatieplan zijn nagekomen. Deze herkeuringsbijeenkomst is van kortere duur en duurt naar verwachting twee uur. Het programma ziet er in grote lijnen als volgt uit:

---

#### *Herkeuringsbijeenkomst*

---

1. Opening van de keuringsbijeenkomst: doel van de herkeuring (5 min)
  2. Voorstelronde (15 min)
  3. Doorlichting: Is het project meer 'Jongerenproof' dan voorheen? (60 minuten). Aan de hand van het reparatieplan bevragen de jongeren de projectmedewerkers en de overige betrokkenen over de stand van zaken.
  4. Pauze
  5. Conclusie (40 minuten): de keuringscommissie spreekt haar oordeel uit over de al dan niet gemaakte vorderingen. De vertegenwoordigers van de instellingen kunnen kort reageren.
  6. Afsluiting
- 

Wederom geldt dat de exacte invulling van de herkeuringsbijeenkomst open is. De keuringscommissie is vrij in de manier waarop de herkeuringsbijeenkomst georganiseerd wordt en mag hiervoor creatieve methoden gebruiken.

### *3.3.9 Stap 9 Vastleggen bevindingen*

De jongeren leggen na afloop van de herkeuring hun bevindingen onder begeleiding van de PAJA-coach vast.

Binnen de pilot moet naast stap 9 'vastleggen van bevindingen' tevens een slotbijeenkomst worden voorbereid. Dat maakt de slotbijeenkomst tot stap 10. Op de slotbijeenkomst zullen de resultaten worden gepresenteerd aan de cliënten van de Stichting Volksbond Amsterdam, aan de Amsterdamse instellingen en aan de Gemeente Amsterdam. Een feestelijke bijeenkomst voor de gemeente, betrokken instellingen, maar vooral voor de betrokken jongeren. De jongeren sluiten het PAJA traject af met het ontvangen van een getuigschrift ondertekend door de Gemeente Amsterdam (opdrachtgever PAJA), Stichting Volksbond Amsterdam en het Verwey-Jonker Instituut (uitvoerders van PAJA).

### 3.4 Beleidsprogramma PAJA–methodiek

Het is nuttig om te achterhalen wat de interventie poogt te bereiken en de wijze waarop de interventie verwacht dit poogt te bereiken. De officiële doelen zijn eerder al benoemd binnen *paragraaf 1.2* en de stappen binnen de PAJA–methodiek zijn beschreven binnen *paragraaf 3.3*. De achterliggende programmatheorie is het geheel van veronderstellingen waarop het interventieprogramma is gebaseerd. Aan het PAJA–project liggen assumpties ten grondslag; veronderstellingen ten aanzien van de doelgroep, de acties gericht op de doelgroep en de gedragsmechanismen die door de aangeboden interventies bij deelnemers van het programma in werking worden gezet.

De programmatheorie identificeert, door weergave van de causale relaties tussen de input van het PAJA–project en de verwachte uitkomst van de interventie, de gebruikte hulpbronnen en activiteiten binnen het interventieprogramma, beoogde programma–uitkomsten en specificeert de causale assumpties die programma–activiteiten en hulpbronnen, tussenuitkomsten en uiteindelijke doelen met elkaar verbinden (Weiss, 1998). De juistheid van deze veronderstellingen is bepalend voor het succes van het programma. Hoewel een goede programmatheorie geen garantie is voor een geslaagd interventie, vergroot het wel de kans dat de interventie de gewenste effecten heeft. Het is daarom van belang dat de interventie theoretisch voldoende is onderbouwd. Naast dat de wetenschappelijke theorie die de basis vormt van de te plegen interventie dient te kloppen, is tevens de vertaling van deze theorie in concrete plannen voor de praktijk van cruciaal belang. De werkzame mechanismen die verandering teweeg brengen hoeven niet de activiteiten van het beleidsprogramma te zijn, maar kunnen de reacties die de activiteiten genereren zijn (Weiss, 1998).

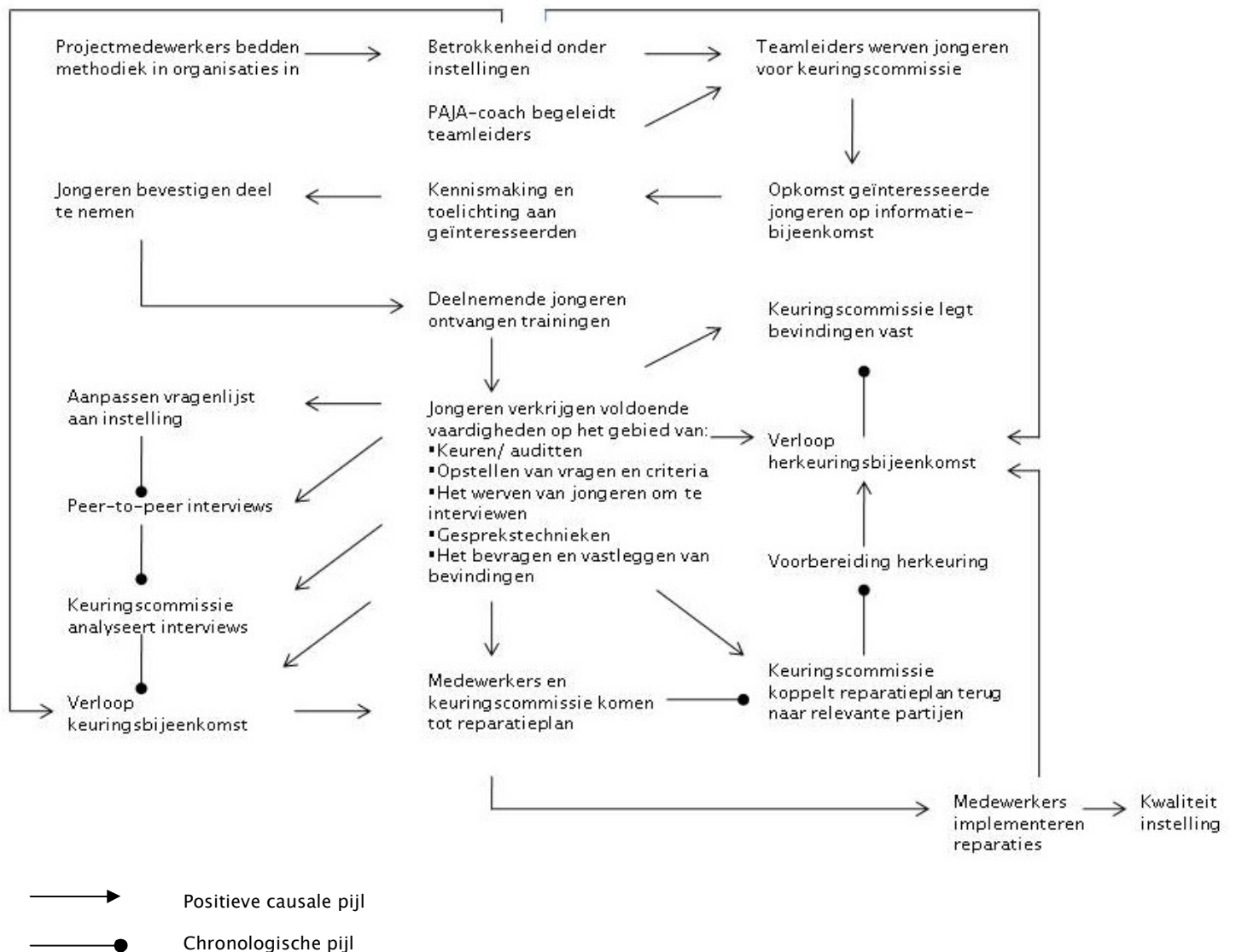
Binnen dit hoofdstuk wordt het geheel van assumpties, de onderliggende logica van het PAJA–project in kaart gebracht. Dit gebeurt aan de hand van de beschikbare stukken en via aanvullende gesprekken met ontwerpers en uitvoerders van het programma.

De eerste veronderstelling behelst de gedachte dat een goede inbedding van het PAJA–project voorafgaand aan de aanvang van het PAJA–traject leidt tot meer betrokkenheid van de betrokken actoren binnen de te keuren instellingen. Want zonder draagvlak geen medewerking van de betrokken organisaties, waardoor het verloop van het PAJA–project waarschijnlijk minder voorspoedig verloopt. Meer betrokkenheid onder de organisaties leidt dat de medewerkers van de organisaties jongeren voor de keuringscommissie werven. De begeleiding van de PAJA–coach daarbij dient de werving van jongeren te voorspoedigen. Meer betrokkenheid bevordert tevens het verloop van de keuringsbijeenkomst en de keuringsbijeenkomst. De werving van jongeren leidt tot een opkomst van geïnteresseerden bij de (vrijblijvende) informatiebijeenkomst, welke worden onderworpen aan een

kennismaking en een uitgebreide toelichting van het PAJA-project. Op basis van de kennismaking en toelichting bevestigen de aanwezige jongeren al dan niet deel te nemen. De deelnemende jongeren worden gedurende het traject blootgesteld aan de trainingen. Deze trainingen dienen de jongeren voldoende vaardigheden aan te leren op het gebied van keuren en auditten, het opstellen van vragen en criteria ten aanzien van 'jongerenproof', het werven van jongeren om te interviewen, gesprekstechnieken en het bevragen en vastleggen van bevindingen. Op deze wijze wordt een voorspoedig verloop van de peer-to-peer interviews, het analyseren van de gegevens uit deze interviews, de keuringsbijeenkomst, het komen tot een reparatieplan, het terugkoppelen van het reparatieplan en de herkeuringsbijeenkomst bevorderd. De trainingen bereiden de jongeren in eerste instantie voor het aanpassen van de vragenlijsten aan de instellingen waarna de peer-to-peer interviews afgenomen worden. Op basis van de door de keuringscommissie geanalyseerde gegevens uit de vragenlijsten vindt een keuringsbijeenkomst plaats. Gedurende de keuringsbijeenkomst komt de keuringscommissie gezamenlijk met de aanwezige medewerkers tot een reparatieplan. De medewerkers dienen dit reparatieplan te implementeren in de desbetreffende instelling. De jongeren rapporteren dit reparatieplan naar de betrokken actoren (medewerkers en cliënten van de instelling en de niet-aanwezige leden van de keuringscommissie). Met behulp van dit reparatieplan wordt de herkeuringsbijeenkomst (die enkele maanden later plaatsvindt) voorbereid. Gedurende de herkeuringsbijeenkomst zal blijken of het opgestelde reparatieplan is geïmplementeerd. De resultaten van deze herkeuringsbijeenkomst worden wederom door de jongeren teruggekoppeld naar de betrokken actoren. Het geheel van beschreven veronderstellingen die ten grondslag ligt aan de PAJA-methodiek wordt grafisch weergegeven in *figuur 3.1*.



**Figuur 3.1 Programmatheorie model PAJA**



### 3.5 Voorwaarden voor jeugdparticipatie

Aan de hand van een effectevaluatie en het onderzoek 'meten is weten' identificeerde PJ-PARTNERS een aantal belangrijke voorwaarden bevorderend voor een geslaagd participatietraject (Bogaarts & Boer, 2004; PJ PARTNERS, 2004). Ten eerste is een gedegen voorbereiding het halve werk. Inventariseren van eerder contact met jongeren of andere participatietrajecten en het nadenken over draagvlak, financiering, vervolg en ondersteuning, is belangrijk voor een voorspoedig verloop van een jeugdparticipatief traject. Een geslaagd jeugdparticipatief project vereist tevens een langetermijnperspectief. Weinig zicht op het vervolg kan bijdragen aan het omslaan van een succesvolle start van het project in een teleurstelling en een drempel vormen voor andere

jeugdparticipatieve projecten. Daarnaast kunnen jongeren teleurgesteld raken door het uitblijven van verder contact en acties. Jeugdparticipatie dient een continu proces te zijn waarvoor een investering van tijd, energie en geld nodig blijft. De energie-investering kan geleverd worden door een lokaal sleutelfiguur te betrekken bij het traject. Het langetermijndenken kan geconcretiseerd worden door het betrekken van jongeren vast te leggen in beleidsvoornemens van een instelling. Jeugdparticipatie wordt op deze wijze een continu proces in plaats van een eenmalige actie.

Door gebrek aan continuïteit en zichtbare resultaten kan het gevoel van betrokkenheid- in het begin van een project vaak groot- op langere termijn verminderen. Een snel resultaat is niet altijd haalbaar. Belangrijk is om deelnemende jongeren daarvan op de hoogte te stellen en te melden hoe het met de voortgang staat, zodat teleurstelling onder de jongeren zo veel mogelijk voorkomen wordt. Tevens dient jeugdparticipatie een tweerichtingsverkeer te zijn. Vaak staat de vraag van de volwassenen centraal, maar het is van belang om open te blijven staan voor wat de jeugd wil en de inbreng van de jongeren serieus te nemen.

Een andere belangrijke voorwaarde is het creëren van draagvlak onder betrokken organisaties en instellingen. Door het persoonlijk informeren en betrekken van mensen kan aan draagvlak worden gewerkt. Ook is draagvlak onder jongeren van belang voor een voorspoedig verloop van een jeugdparticipatief project.

Voor het behouden van de jongeren als deelnemers aan een participatieproject is het van belang dat activiteiten goed georganiseerd zijn en dat jongeren het gevoel krijgen dat hun inbreng belangrijk is. Goedgeorganiseerde activiteiten zijn op de doelgroep afgestemd met gevarieerde participatievormen en aantrekkelijk werkmateriaal. De manier waarop jongeren en volwassenen met elkaar communiceren, kan het gevoel dat hun inbreng belangrijk is beïnvloeden. Tevens is het bevorderend voor de deelname aan een participatieproject voor jongeren dat het project aansluit bij de directe leefwereld van de deelnemende jongeren. Soms is het handig daar afspraken over te maken in de vorm van gespreksregels. Daarnaast is het aanstellen van een onafhankelijk intermediair tijdens het participatie- en communicatieproces een aanbeveling omdat volwassenen het vaak lastig vinden voldoende afstand te houden.

Tot slot is een goede ondersteuning aan jongeren tijdens het traject van belang en bevordert de actieve deelname van jongeren. Jongeren kunnen bijvoorbeeld trainingen verkrijgen of worden gedurende het traject gecoacht.

Opsommend inventariseerde PJ PARTNERS de volgende voorwaarden die zorg kunnen dragen voor een geslaagd jeugdparticipatietraject:

---

### *Voorwaarden*

---

1. Voldoende financiële middelen zijn voor de begeleiding van de jongeren en voor het realiseren van de activiteiten die voortkomen vanuit de participatie uitgetrokken.
  2. Binnen een kort tijdsbestek moet zichtbaar worden wat met de input van de jongeren is gebeurd.
  3. De jeugd wordt actief betrokken vanaf de aanvang van het project, maar ook daarna. Jeugdparticipatie is geen eenmalige activiteit, maar een continu proces.
  4. Geen valse verwachtingen moeten bij de jongeren worden gewekt.
  5. De doelstelling van het participatietraject is helder en duidelijk.
  6. Goede communicatie voorafgaand, tijdens en na een traject.
  7. De deelnemende jongeren worden serieus genomen en hun inbreng wordt als gelijkwaardig gezien.
  8. De participatievormen en -activiteiten zijn divers en aantrekkelijk, zodat jongeren gestimuleerd worden om aan de activiteiten deel te nemen.
  9. De onderwerpen van participatie sluiten aan bij de directe leefwereld en belangen van de doelgroep.
  10. Vanuit het participatieproject is één persoon aanspreekpunt voor de jongeren.
- 

Deze algemene voorwaarden die een voorspoedig verloop van jeugdparticipatieve projecten bevorderen, zullen in de resultaten teruggekoppeld worden naar het PAJA-traject. Op deze wijze kunnen eventuele zwakke punten en sterke punten in de PAJA-methodiek worden geïdentificeerd en kan verklaard worden waarom het PAJA-project al dan niet voorspoedig verloopt.

## 4. Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gebruikte methoden van onderzoek. Allereerst zal daarbij aandacht worden besteed aan de onderzoeksopzet om vervolgens in te gaan op de onderzoekspopulatie. Daarna wordt ingegaan op het proces rond de gegevensverzameling en de meetinstrumenten.

### 4.1 Onderzoeksopzet

Het onderzoek van het Verwey-Jonker instituut naar de PAJA-methodiek is op te delen in drie fasen. Voor de beantwoording van de vraagstellingen wordt informatie gehaald uit de drie fasen. (De derde fase is ten tijde van de eerste inleverdatum van de scriptie nog in gang. De herkeuring van de Kazerne moet dan nog plaatsvinden). Veranderingen kunnen gedurende het verloop van het traject (de drie fasen) worden aangebracht om op deze wijze effectieve strategieën en acties te achterhalen. Dit is een kenmerk van actieonderzoek. Actieonderzoek is een interactieve manier van onderzoeken. Al handelend poogt de onderzoeker te achterhalen of zijn of haar interventies het gewenste effect oplevert. Actieonderzoek is een vorm van onderzoek dat als doel heeft strategieën, praktijken en de kennis van de context waarin het onderzoek plaats vindt te verbeteren of iets nieuws te ontwikkelen. Naast dat kennis verworven wordt ten aanzien van de PAJA-methodiek vindt tegelijkertijd een proces plaats dat de kennisverwerving steeds gemakkelijker maakt. Het onderzoek kent, naast een productdoel, een procesdoel: men leert te leren. In nauwe wisselwerking met de betrokken actoren zoekt de onderzoeker naar hanteerbare gegevens; kennis die werkelijk door de betrokken actoren gebruikt kan worden. De onderzoeker kan door het aanleren van specifieke vaardigheden iets toevoegen aan de kwaliteit van de kennis van de actoren (Reason & Bradbury, 2001). Handeling en terugkoppeling wisselen elkaar tijdens het onderzoeksproces af. In de pilot wordt per fase proberendergewijs gehandeld, waarbij problemen, ideeën over oplossingen en de beschikbaarheid van middelen door elkaar heen lopen.

#### 4.1.1 Fase 1

In de eerste fase staat (de voorbereiding op) de keuring van het Bertolt Brecht Huis Centraal (oktober tot en met januari). De werving van leden van de keuringscommissie vindt plaats. Bij aanvang van het traject worden ongeveer tien jongeren geworven om met minstens zes jongeren voor de

keuringscommissie van start te gaan. Echter is het werven en betrekken van de jongeren geen eenmalige handeling in het begin van de pilot, maar vindt gedurende de drie fasen plaats om de keuringscommissie voldoende groot te houden. De keuring van de eerste instelling, namelijk het Bertolt Brecht Huis met behulp van de PAJA-methodiek vindt plaats in fase 1. De jongeren van de keuringscommissie verkrijgen trainingen en worden zo voorbereid op de keuring van het Bertolt Brecht Huis. De vragenlijst wordt aan de hand van een stramien (zie *bijlage IV*) aangepast aan de instelling. Tijdens de audit stelt de keuringscommissie gezamenlijk met de medewerkers van de instelling een haalbaar reparatieplan op. Dit reparatieplan omvat de acties die moeten worden geïmplementeerd binnen de instelling (BBH) om eerder geïdentificeerde knelpunten binnen de instelling te verbeteren of op te lossen (ofwel te repareren). Enkele maanden later (fase 3) vindt een herkeuring van het BBH plaats. Dan wordt gekeken in hoeverre 'reparaties' zijn toegepast binnen het BBH en of de instelling jongerenproof is. Zowel de bewoners als de medewerkers van de instellingen worden bij de herkeuringen betrokken.

#### *4.1.2 Fase 2*

In de tweede fase (januari tot en met maart) worden de twee woonvoorzieningen, de Sarphatistraat 102 en de Eerste Helmer met behulp van de PAJA-methodiek gekeurd. Nieuwe jongeren worden geworven voor de keuringscommissie om de commissie voldoende groot te houden en om één of twee bewoners van De Kazerne te betrekken bij de keuring. Een keuringscommissie bestaat immers idealiter uit jongeren die wel en die geen ervaring hebben met de instelling. Wederom worden de jongeren onderworpen aan trainingen om essentiële vaardigheden te verkrijgen. De vragenlijsten worden aangepast aan de te keuren instellingen met behulp van één of meerdere bewoners van de betreffende instelling. Enkele maanden na het ontvangen van het reparatieplan, tijdens fase 3, vinden de herkeuringen van deze instellingen plaats. Wederom wordt door de keuringscommissie bepaald of de instellingen jongerenproof zijn.

#### *4.1.3 Fase 3*

Tijdens de laatste fase (maart tot en met juni) vindt de keuring van De Kazerne plaats. Nieuwe leden van de keuringscommissie worden geworven en essentiële vaardigheden worden tijdens de trainingen verkregen om voorbereid te zijn op de keuringen van De Kazerne. Tevens wordt de vragenlijst aangepast aan de Kazerne (in plaats van enkel jongeren zijn de bewoners nu meisjes met kinderen). Het mannelijke deel van de keuringcommissie houdt zich bezig met de organisatieaspecten van het feest op 30 juni. Enkele maanden na het verkrijgen van het reparatieplan vinden de herkeuringen plaats. Daarbij wordt wederom bekeken in hoeverre het reparatieplan binnen de opvanghuizen is

toegepast. Fase 3 wordt afgesloten met een feest. De jongeren sluiten het PAJA traject af met het ontvangen van een getuigschrift ondertekend door de Gemeente Amsterdam (opdrachtgever PAJA), Stichting Volksbond Amsterdam en het Verwey–Jonker Instituut (uitvoerders van PAJA).

## **4.2 Onderzoekspopulatie**

Binnen deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de onderzoekspopulatie. Een procesevaluatie geeft de gelegenheid om de werking van het PAJA–project in detail te bestuderen. Met name bij nieuwe interventies ligt het voor de hand om alle betrokken uitvoerende en aansturende partijen uitvoerig aan het woord te laten en te inventariseren hoe zij het programma ervaren. De onderzoekspopulatie kan op basis van de PAJA–pilot inzichten verlenen ten aanzien van de processen die zich afspelen op organisatorisch niveau en op het niveau van de deelnemers. Het in kaart brengen van de relaties tussen de betrokken actoren toont waar de samenwerking kan worden verbeterd. Tevens kan worden nagegaan hoe de deelnemers en projectmedewerkers op het PAJA–project reageren. Daarbij kunnen zwakke punten en sterke punten van de processen worden vastgesteld.

### *4.2.1 De leden van de keuringscommissie*

Leden van de keuringscommissie kunnen inzicht verlenen ten aanzien van het verloop van de processen van het PAJA–project op zowel organisatorisch niveau als het niveau van de deelnemers. Ze zijn actief betrokken geweest van de uitvoering van de PAJA–methodiek en kunnen op die wijze als directe betrokkenen sterke punten en zwakke punten identificeren van de methodiek. De keuringscommissie is idealiter samengesteld uit (zwerf)jongeren die wel en die geen ervaring hebben met de te keuren instelling. Eventuele onduidelijkheden binnen voorzieningen kunnen op deze wijze toegelicht worden door de jongeren die ervaring hebben met de voorziening. Zowel (zwerf)jongeren die bekend zijn bij de Stichting de Volksbond Amsterdam als externe (zwerf)jongeren mogen deelnemen aan de keuringscommissie. De jongeren moeten bereid zijn mee doen aan het PAJA–project; dat wil zeggen dat zij aanwezig zijn op de wekelijkse groepsbijeenkomsten, de benodigde trainingen volgen en actief meedoen aan de keuringsbijeenkomsten.

In het najaar van 2008 zijn er vanuit de verschillende Volksbond–instellingen 16 jongeren geworven. Er is een wervingsbijeenkomst georganiseerd waar negen jongeren op kwamen dagen. Uiteindelijk hebben negen jongeren bevestigd mee te doen. Zij hebben hiertoe een contract ondertekend. Zij zijn vervolgens tot de zomer van 2009 wekelijks getraind. De in het stappenplan genoemde onderdelen (stap 3 trainingsfase) kwamen hierbij aan bod.

#### *4.2.2 Medewerkers van Stichting de Volksbond*

De projectleiders en medewerkers van de woonvoorzieningen 'Bertolt Brecht Huis', 'Eerste Helmer', 'Sarphatistraat 102' en 'De Kazerne' kunnen inzichten verlenen ten aanzien van organisatorische processen, zoals de informatiestroom richting de bewoners en de medewerkers, het inplannen van data en locaties van de keuringen en het verloop van de keuringen waar hun aanwezigheid vereist is en ten aanzien van processen op het niveau van de deelnemers, zoals de mate waarin de medewerkers het PAJA-traject en de jongeren ondersteunen.

#### *4.2.3 Medewerkers van het Projektburo*

De medewerkers Aziza Oumoussi en Saskia ten Holt van het Projektburo waren direct betrokken bij de uitvoering van de PAJA-methodiek. Zij waren binnen het PAJA-traject als PAJA-coaches verantwoordelijk voor de training en coaching (ondersteuning en stimulering) van de leden van de keuringscommissie. De kennis en ervaringen die zij hebben opgedaan gedurende de PAJA-pilot is van belang om kennis te achterhalen ten aanzien van zowel het organisatorische niveau als het niveau van de deelnemers. Op deze wijze leveren zij tevens informatie ten aanzien van de sterke punten en zwakke punten van de PAJA-methodiek. De PAJA-coaches kunnen door hun bekendheid met de methodiek en hun voortdurende aanwezigheid tijdens de PAJA-pilot aanwijzen welke stappen en onderdelen van stappen en/of fases niet zijn gegaan zoals aanvankelijk beoogd. De eerder opgedane ervaringen met een dergelijke PAJA-methodiek en met (zwerf)jongeren is daarbij nuttig om tijdens het verloop van het project in te spelen op eventuele zwakke punten van de methodiek en wijzigingen aan te brengen om het verloop van het project te bevorderen (actie-onderzoek).

#### *4.2.4 Onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut*

De onderzoekers (Maarten Davelaar en Jodi Mak) van het Verwey-Jonker Instituut waren gedurende de PAJA-pilot verantwoordelijk voor de onderzoekstechnische kant van de PAJA-methodiek. Zij kunnen daardoor inzichten verlenen ten aanzien van de verwerking van de vragenlijsten, het analyseren van gegevens, de trainingen en door intensieve monitoring beschikken zij over informatie ten aanzien van het gehele proces. Daardoor kunnen zij zwakke en sterke punten van de methodiek identificeren en kunnen aanwijzen waar in de pilot onderdelen niet zijn gegaan zoals oorspronkelijk vastgelegd.

### **4.3 Gegevensverzameling**

Het onderzoeksdesign van de procesevaluatie is kwalitatief van aard. Het dient de aanbeveling om een procesevaluatie uit te voeren door middel van kwalitatief onderzoek wanneer sprake is van weinig kennis en ervaring met het programma en de bijbehorende interventies. Kwalitatief onderzoek geeft de mogelijkheid aan de onderzoeker om uit te proberen, te luisteren naar mensen en bekend te worden met de projectmedewerkers en de deelnemers. Daarnaast kan een innovatief programma verschillende ontwikkelingen in gang zetten die van tevoren niet waren voorzien (Weiss, 1998).

Een belangrijk voordeel van het gebruik van een kwalitatief onderzoek naar de processen van een programma is de mogelijkheid om het onverwachte te vinden. De evaluator kan achterhalen welke aspecten van het programma belangrijk zijn voor de projectmedewerkers en de deelnemers en welke elementen van het programma goed werken voor wie en op welke tijden. Daarnaast kan kwalitatief onderzoek naar programmaprocessen rekening houden met de context, zoals de aanwezige fysieke faciliteiten, de omgeving waarbinnen de interventies worden uitgevoerd en de beschikbare financiële middelen. Achterhaald kan worden waarom bepaalde interventies niet werken in een bepaalde context.

Omdat het van belang is om regelmatig inzicht te verkrijgen ten aanzien van de programmaprocessen, vindt gegevensverzameling tijdens en na afloop van een fase plaats. Daarnaast kunnen gedurende de pilot aanpassingen, om het verloop van het PAJA-project te versnellen, worden aangebracht. Informatie dient daarom gedurende de pilot regelmatig verzameld en teruggekoppeld te worden naar de probleem- en onderzoeksbetrokkenen om eventuele problemen op te lossen. Op basis van deze gegevens kan worden beoordeeld of het 'uitproberen' van nieuwe handelingen tot het beoogde effect heeft geleid.

### **4.4 Meetinstrumenten**

Voor de beantwoording van de probleemstellingen is gebruik gemaakt van verschillende meetinstrumenten. Omdat het hier gaat om een nieuw project, is het van belang om informatie te vergaren onder alle betrokken actoren. Binnen deze paragraaf wordt ingegaan op de toegepaste meetinstrumenten.

#### *4.4.1 Informele interviews*

Het informele interview is een vraaggesprek dat meestal op spontane wijze van start gaat en dat verloopt zonder vooraf vastgestelde structuur. Informele discussies zijn in het bijzonder geschikt om



de ontvangen informatie verkregen uit de meer formele bronnen te verhelderen. Het meenemen van de uitwisselingen met de betrokken actoren in het project als data achterhaalt het verhaal van de respondenten vanuit hun unieke perspectief. Daarbij wijst de interviewer niet op antwoorden of op antwoordcategoriën. Het is belangrijk de respondent zijn of haar verhaal te laten doen in eigen woorden (Weiss, 1998). Het informele interviewen is gedurende de pilot een iteratief proces. Het verzamelen van informatie wordt herhaald totdat voldoende helderheid ten aanzien van een situatie verkregen wordt.

#### *4.4.2 Monitoringformulieren*

De PAJA-pilot is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut. Het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde hiertoe monitoringformulieren voor medewerkers van de Volksbond, voor de jongeren en voor de PAJA-coach, was waar mogelijk aanwezig zijn bij trainingen en bijeenkomsten en verzamelde via interviews en participerende observatie materiaal omtrent de voortgang. Daarbij wordt aandacht besteed aan het bereiken van de deelnemende populatie, in hoeverre vastgehouden wordt aan het oorspronkelijke design van de activiteiten, in hoeverre de trainingen begrepen worden, de geschiktheid van de locaties voor de activiteiten, in hoeverre de trainer de trainingen overbrengt en aan de sfeer. In *bijlage IX* wordt het monitoringsformulier van het Verwey-Jonker Instituut weergegeven.

#### *4.4.3 Observaties*

Gedurende de pilot wordt de implementatie van het programma intensief gevolgd door aanwezigheid tijdens alle stappen van het PAJA-traject. Door intensieve observatie kan waargenomen worden waar het project al dan niet geïmplementeerd wordt zoals aanvankelijk beoogd. Tevens kunnen eventuele sterke punten en zwakke punten op organisatorisch niveau en op het niveau van de deelnemers achterhaald worden in de omgeving van het project. Wanneer de aanwezigheid van de evaluator onopvallend is, is de kans groter dat mensen niet uitdrukkelijk hun acties en reacties omvormen naar het beeld wat ze willen creëren van zichzelf.

Daarnaast wordt aan aan verschillende activiteiten en trainingen actief deelgenomen om op deze wijze te achterhalen hoe deelnemers de trainingen en activiteiten beleven: 'wat levert het voor hun op?' en 'werkt het?' Participerend observeren biedt de gelegenheid om tussendoor informatie te verzamelen onder de deelnemers door gedurende de activiteiten te vragen naar de beleving van de activiteit. Daarbij is het belangrijk dat de observator geaccepteerd en vertrouwd wordt door de permanente deelnemers en projectmedewerkers. De onderzoeker probeert een nauwe band op te bouwen met de deelnemers door met activiteiten mee te doen in de natuurlijke omgeving van de groep. Des te langer de observator blijft observeren des te 'normaler' gaan de groepsleden zich

gedragen, doordat ze gewend raken aan de observator. De observaties worden teruggekoppeld in de formele interviews die plaatsvinden na afronding van de fase.

#### *4.4.4 Logboek*

Het Projectenburo (Aziza en Saskia) gebruikt een logboek om per week te kunnen bijhouden wat ze gedurende de trainingen voor het PAJA-project doet en hoeveel uur ze dat kost. Op deze wijze worden inzichten verleent ten aanzien van de programmaprocessen.

#### *4.4.5 Formele interviews instellingen*

Na afloop van een keuringsronde worden de tijdinvestering en ervaringen van de desbetreffende instellingen gemeten door de betrokken medewerkers te bellen met een checklist:

- Hoeveel tijd heeft de werving uw instelling gekost?
- Hoe verliep de werving?
- Hoeveel tijd kostte de keuring?
- Wat vond u van het verloop van het proces?
- Plus en minpunten, leerpunten

#### *4.4.6 Formele interviews jongeren*

De deelnemende jongeren in de keuringscommissie worden na afloop van een keuringsronde geïnterviewd over organisatorische processen, zoals de geschiktheid van trainings- en (her)keuringslocaties en van tijden, en over de processen op het niveau van de deelnemers, zoals hun belevingen ten aanzien van de trainingen van de (her)keuringen en samenwerkingen.

#### *4.4.7 Periodieke indrukken/stand van zaken vanuit onderzoekers*

Door met enige regelmaat korte stukjes te schrijven over de stand van zaken na afronding van een fase hebben de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut hun eigen ervaringen en bevindingen vastgelegd. Deze geven veelal weer waar gedurende de pilot de knelpunten liggen en welke oplossingen daarvoor gevonden zijn.

In de volgende drie hoofdstukken worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Per fase worden de resultaten besproken: in *hoofdstuk 5* wordt ingegaan op de beantwoording van de onderzoeksvraag in fase 1, in *hoofdstuk 6* wordt aandacht besteed aan de onderzoeksvragen voor fase 2 en de resultaten van fase 3 worden besproken in *hoofdstuk 7*. Binnen deze paragrafen worden de resultaten besproken per stap binnen de PAJA-methodiek (*zie paragraaf 3.3*) die in die fase gezet zijn. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie ten aanzien van de afgeronde fase. In *hoofdstuk 8* wordt teruggekoppeld naar de voorwaarden voor een voorspoedig verloop van een participatief traject. Op basis van de beschreven resultaten in fase 1, fase 2 en fase 3 en de voorwaarden voor een voorspoedig participatief participatieproject (waarnaar in *hoofdstuk 9* wordt teruggekoppeld) wordt het aangepaste stappenplan van de PAJA-methodiek weergegeven bij de aanbevelingen in *hoofdstuk 10.3*. *Hoofdstuk 10* behelst daarnaast een conclusie en een discussie.

## 5. Resultaten fase 1

Binnen dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen voor fase 1 besproken. *Zijn de stappen gegaan zoals gepland? En wat blijken zwakke en sterke punten van de PAJA-methodiek te zijn?* De resultaten worden per stap binnen de PAJA-methodiek (zie paragraaf 3.3) die in die fase gezet zijn gepresenteerd.

### 5.1 Stap 1 Werving

Voorafgaand aan de start van de PAJA-pilot is besloten tot een opdeling van de PAJA-pilot in drie fasen om de werving van deelnemende jongeren aan het PAJA-project te vergemakkelijken voor de (zwerf)jongeren en om verloop onder deelnemende jongeren te voorkomen. Elke fase kan worden afgesloten met een certificaat. De jongere zit niet 'vast' aan een periode van oktober tot juli, maar kan gedurende een kortere periode deelnemen. De lange periode van november tot juli schrikt deelname aan het PAJA-project op deze wijze niet af.

De werving van jongeren is een belangrijk onderdeel binnen een jeugdparticipatief project. Immers zonder jongeren geen jongerenparticipatie, waardoor een activiteit staat of valt bij een goede werving. Deze werving kan veel tijd in beslag nemen. Allereerst omdat de jongeren geënthousiasmeerd dienen te worden. Daarnaast is gevraagd worden om mee te denken voor veel jongeren onbekend terrein. Ook moeten ze tijd vrij maken in de agenda en haken makkelijk af (PJ PARTNERS, 2004).

Alvorens een werving van start gaat is het van belang contact te zoeken met intermediairs om te bespreken op welke wijze de werving plaats vindt en wat ieders rol is binnen de werving (zie *bijlage //*). De PAJA-coach was binnen het PAJA-project verantwoordelijk voor de begeleiding van de jongeren. De betrokken instellingen dienen vanaf de start van het PAJA-traject een cruciale rol te spelen bij de werving en begeleiding van de jongeren. Echter tijdens de aanvang van het traject bleken de teamleiders en medewerkers binnen instellingen geen actieve rol aan te nemen bij het werven van leden van de keuringscommissie. De PAJA-coach improviseerde daartoe en bezocht de instellingen op om jongeren te werven. Tijdens het eten bezocht ze instellingen om zoveel mogelijk jongeren te bereiken. Daarnaast ging ze menigmaal langs de openbare ruimtes binnen de instellingen, zoals de rookruimte. Zij heeft alle jongeren persoonlijk benaderd en dat is "heel belangrijk voor de werving", aldus de PAJA-onderzoeker. Naast het geven van informatie ten aanzien van het PAJA-project benadrukte ze dat een bezoek aan de informatiebijeenkomst (stap 2) een vrijblijvende stap is. Het

Projektenburo heeft daarnaast haar netwerk, opgedaan tijdens ervaringen en eerdere projecten met zwerfjongeren, aangeboden om jongeren te werven voor het PAJA-project. Het werven van deelnemers is een activiteit die gedurende de pilot voortgezet wordt. Dit blijft een aanbeveling zodra gewerkt wordt met een moeilijke doelgroep. Naar aanleiding van de ervaringen op basis van stap 1 wordt de volgende wijziging aan de PAJA-methodiek aangebracht:

#### *5.1.1 PAJA-coach verantwoordelijk voor werving*

Eén van de PAJA-coaches is gedurende de PAJA-pilot aangesteld als aanspreekpunt voor de jongeren. Zij nam daartoe (noodgedwongen) ook de meeste verantwoordelijkheid ten aanzien van het coachen en begeleiden van de jongeren. De andere PAJA-coach droeg zorg voor het aansturen van de PAJA-coach en het geven van de trainingen. Naast het begeleiden van de jongeren dient de PAJA-coach tevens verantwoordelijk te zijn voor de werving. Medewerkers binnen instelling hebben het dikwijls (te) druk met aanvankelijke taken binnen de instelling (om een instelling lopend te houden). Daarnaast verloopt de werving van leden van de keuringscommissie bij gebrek aan draagvlak niet voorspoedig. Omdat een jeugdparticipatief project staat of valt bij een goede werving is het van belang dat één persoon zich richt op de werving en begeleiding van de leden van de keuringscommissie tegelijkertijd. Naast dat een introductie bij de werving de drempel om deel te nemen aan het project verlaagd – de PAJA-coach is immers ook verantwoordelijk voor het begeleiden van de jongeren gedurende het PAJA-traject – is iemand aangesteld met als taak te investeren in het opbouwen van een vertrouwensband met de jongeren. “Werven is niet alleen informeren, maar ook activeren en motiveren”, aldus de PAJA-coach. Gedurende het verloop van het PAJA-traject nam de PAJA-coach meer verantwoordelijkheid op zich ten aanzien van het werven van commissieleden.

## **5.2 Stap 2 Informatiebijeenkomst**

In het najaar van 2008 zijn er vanuit de verschillende woonvoorzieningen van de Volksbond zestien jongeren geworven. De PAJA-onderzoeker noemde dit aantal “boven verwachting”. Door het Verwey-Jonker Instituut gemaakte flyers (*zie bijlage I*) zijn uitgedeeld binnen de voorzieningen en er is een informatiebijeenkomst georganiseerd waar negen jongeren op kwamen dagen. Alvorens de bijeenkomst begon heeft de PAJA-coach, die inmiddels een band opgebouwd had met de geïnteresseerde jongeren, de jongeren persoonlijk opgehaald bij de instelling om ze te begeleiden naar de locatie. De bijeenkomst vond plaats in een buurthuis waar veel daklozen komen. De locatie was daardoor toegankelijk en dikwijls bekend terrein voor de jongeren. De PAJA-coach bereidde de

bijeenkomst voor en de PAJA-onderzoekers waren aanwezig voor eventuele toelichting op het project. Ongeveer tien jongeren dienen bij aanvang van het PAJA-traject geworven te worden om met ten minste zes jongeren voor de keuringscommissie van start te gaan. De jongeren van de commissie nemen in variërende samenstelling deel aan de eerste keuring en herkeuring van de instellingen. Minimaal vier en maximaal acht jongeren behoren tijdens de (her)keuringsbijeenkomsten van voorzieningen aanwezig te zijn. Uiteindelijk hebben negen jongeren tijdens de informatiebijeenkomst op 23 oktober 2008 (volgens de planning) bevestigd mee te doen, waarvan vier van het Bertolt Brecht Huis, twee van de Klif, één uit een opvangvoorziening van het Leger Des Heils, één van een Utrechtse instelling en één van De Kazerne. Zij hebben hiertoe een contract ondertekend en doopten zichzelf tijdens de informatiebijeenkomst tot *Young Voices (2B Heard)*. De young voices zijn vanaf dan tot de zomer van 2009 wekelijks getraind door het Projectenburo en het Verwey-Jonker Instituut. De keuringscommissie dient ten minste één lid te hebben met een binding met de te keuren woonvoorziening. Vier jongeren zijn afkomstig uit de het Bertolt Brecht Huis, de instelling die binnen fase 1 aan een keuring wordt onderworpen.

### **5.3 Stap 3 Trainingsfase**

De verantwoordelijkheid van de trainingen ligt deels bij het Projectenburo. Naast dat de organisatie zich richt op vernieuwende projecten, methodiekontwikkeling en deskundigheidsbevordering rondom gemarginaliseerde groepen zoals zwerfjongeren, moedigt het bureau actieve participatie van doelgroepen aan bij projecten die worden opgezet. Het Projectenbureau is daarnaast op diverse manieren betrokken geweest bij het inwikkelen van beleid en een toegankelijk hulpaanbod aan zwerfjongeren. Saskia ten Holt van het Projectenburo schreef naar aanleiding van het 'voor en door' project het handboek 'van vragen wordt je wijzer' om de methodiek vast te leggen voor gebruik binnen andere instellingen. In het handboek wordt stap voor stap beschreven hoe een peerraadpleging opgezet en uitgevoerd kan worden. Het 'voor en door' project had evenals het PAJA-project een jeugdparticipatief karakter. Via de zogenaamde peermethodiek worden de jongeren getraind om leeftijdsgenoten te interviewen. Tijdens het verloop van dit project om de mogelijkheden tot dagbesteding onder zwerfjongeren te onderzoeken werd het Projectenburo door de uitgebreide ervaring ingeschakeld bij de training van de (zwerf) jongeren (Holt, 2007). De nodige kennis en ervaringen die zij heeft opgedaan gedurende het 'voor en door' project komen nu van pas. Tot slot heeft Aziza Oumoussi ervaring met de doelgroep als voormalig zwerfjongere en als voormalig bewoonster van

woonvoorzieningen. Zij kan inzicht verlenen ten aanzien van de doelgroep (voorkomen van verloop etc.)

De trainingen vonden meestal plaats in het leslokaal van de Volksbond of binnen een ruimte van het Projektenburo. Deze locaties waren goed bereikbaar voor de deelnemende jongeren. De locaties lagen op vijf minuten (loop)afstand van een metro- tram- of busstation en de gemaakte reiskosten werden vergoed.



*Een training*

Aanvankelijk vonden de trainingen wekelijks van 09.00 tot 17.00 plaats. Echter bleek dit de opkomst niet te bevorderen. In overleg met de jongeren is besloten tot een begintijd van 12.00.

### *5.3.1 Trainingen van 12.00 tot 17.00*

De trainingen en bijeenkomsten vonden op een gegeven moment in de late ochtend plaats. Op deze wijze hadden de deelnemende jongeren voldoende tijd om de locatie te bereiken zonder al te vroeg hun bed uit te gaan. Tijdens fase 1 bleek dit de opkomst te bevorderen. Jongeren die later aan het traject zijn toegevoegd, verkregen individuele trainingen op de gebieden die noodzakelijk waren voor deelname. Soms vonden deze trainingen om 17.00 plaats. "Samen eten", garandeerde opkomst bij deze trainingen en maakte het een gezellige bijeenkomst.

De trainingen stonden wisselend onder leiding van het Projektenburo en het Verwey-Jonker Instituut. Het Verwey-Jonker Instituut droeg zorg voor trainingen die betrekking hadden op het opstellen van vragenlijsten, het analyseren van vragenlijsten en het voorbereiden op de (her)keuringsbijeenkomsten. Het Projektenburo droeg verantwoordelijkheid voor overige trainingen en begeleidde de jongeren. Om de creativiteit van de jongeren tijdens PAJA te stimuleren organiseerden zij regelmatig uitjes en workshops. "Het was zo goed verzorgd. Het eten dat ik ontving tijdens de trainingen, maar ook het bowlen en het uit eten gaan. Momenteel zou ik dit financieel niet zelf

kunnen.”, vertelt een jongere. Dit was tevens bevorderend voor het groepsgevoel van de jongeren. In de regel was bij elke training iemand van beide organisaties aanwezig.

De jongeren ontvingen vergoedingen van vijf euro en ter afsluiting van het PAJA-traject een certificaat. Voorafgaand aan de start van het PAJA-project, is de keuze gemaakt om een kleine vergoeding te geven aan de deelnemende jongeren. Per dagdeel (een training bestaat meestal uit twee dagdelen) ontvangen de jongeren vijf euro aan presentiegeld. Daarnaast levert een afgenomen peer-to-peer interview vijf euro op. Aanwezigheid bij een (her)keuring wordt dubbel vergoed. Deze vergoedingen moeten niet gezien worden als een prikkel om interviews op te leveren, maar als een vergoeding om waardering uit te spreken voor hun gedane moeite. Het PAJA-traject dient immers gezien te worden als een leertraject. De onkosten, zoals reiskosten, die de jongeren maken worden uiteraard vergoed. Ook worden de jongeren tijdens de bijeenkomsten en trainingen voorzien van lunch en tijdens deze samenkomsten liggen versnaperingen op tafel. Deelname aan het PAJA-project wordt op deze wijze aantrekkelijk gemaakt en gestimuleerd.

### *5.3.2 Spreiding inhoud trainingen*

Tijdens deze trainingsfase komt naar voren dat verscheidene jongeren moeite hebben om in korte tijd veel informatie te verwerken. Dit kwam deels doordat bepaalde onderdelen van trainingen soms te dicht op elkaar waren gepland en doordat sommige trainingsdagen overvol zaten met trainingsactiviteiten. Binnen de komende fases zal hier meer rekening mee gehouden worden en wordt de inhoud van de training meer verspreid over de verschillende trainingsdagen.

## **5.4 Stap 4 Peer-to-peer interviews**

Het afnemen van de peer-to-peer interviews ging voorspoedig. De keuringscommissie heeft 32 bewoners van het Bertolt Brecht Huis geïnterviewd met behulp van de vragenlijsten. Daarbij namen de jongeren zelf het initiatief. De PAJA-onderzoeker onderstreept het belang van deze methode om knelpunten binnen een instelling te achterhalen: “jongeren gaan met elkaar in gesprek. Daardoor zeggen ze meer door hun gedeelde achtergrond en jongeren binnen de instelling worden erbij betrokken. Het gaat hierdoor meer leven. De validiteit is minder hoog, maar als we het zelf doen, dan vergroten we de kans op sociaal wenselijke antwoorden”. Vervolgens hebben de jongeren in samenwerking met de PAJA-onderzoeker de vragenlijsten geanalyseerd.



#### *5.4.1 Cijfer geven*

Aanvankelijk zou op basis van de bevindingen uit de vragenlijsten een cijfer toe worden gekend aan de woonvoorziening. Het geven van een cijfer is tijdens fase 1 losgelaten. Jongeren vonden het moeilijk om instellingen één cijfer te geven, omdat een instelling op bepaalde onderwerpen een voldoende/goed scoort en op andere onderwerpen minder goed. Daartoe is besloten tot een indeling van onderwerpen/thema's waar een instelling voldoende/goed op scoort, onderwerpen/thema's waarvan het beeld gemengd is (helft van de bewoners vindt het goed, andere helft niet) en onderwerpen/thema's waar een instelling onvoldoende op scoort. De met onvoldoende bestempelde onderwerpen/thema's staan dan tijdens de keuring centraal. Deze aanpassing wordt meegenomen in de volgende fases en in de uiteindelijke methodiek (zie *paragraaf 10.3.4*)

### **5.5 Stap 5 Keuringsbijeenkomst BBH**

Het Bertolt Brecht Huis is op 9 december 2008 als eerste onderworpen aan een keuring met behulp van de PAJA-methodiek. Acht jongeren (vijf bewoners van het Bertolt Brecht Huis en drie ex-bewoners) vertegenwoordigen de keuringscommissie en drie medewerkers vertegenwoordigen het Bertolt Brecht Huis. Andere aanwezigen tijdens de eerste keuringsbijeenkomst zijn de directeur van de Volksbond Amsterdam en het PAJA-team. De keuring vindt buiten de instelling, in het leslokaal van de Volksbond Amsterdam, plaats. "Afstand is goed. Daar wordt het onafhankelijk van", aldus de PAJA-onderzoeker over het gegeven dat de keuring plaatsvindt op een andere instelling dan de desbetreffende instelling zelf. De PAJA-coach noemt "mogelijkheden om genoeg intimiteit te creëren en dat het dichtbij is" als twee belangrijke voorwaarden van de locatie. Het leslokaal van de Volksbond voldeed hieraan: tafels en stoelen zorgden voor mogelijkheden om sfeer te creëren en de plek (naast het Bertolt Brecht Huis) was toegankelijk voor alle leden van de keuringscommissie en de medewerkers.

#### *5.5.1 Informatievoorziening medewerkers*

Binnen de eerste fase zijn de medewerkers van de instellingen voordat de keuring plaatsvond onvoldoende geïnformeerd. Ze waren onbekend met het verloop van de keuring en wisten niet wat een keuring inhield. Na het evalueren van de keuring bleek dat de keuringsbijeenkomst anders was verlopen dan de medewerkers van de opvanghuizen hadden verwacht. De medewerkers ervaren het als prettig als voor de start van een keuring duidelijk is wat gaat gebeuren tijdens de audit. Het is daarom van belang dat medewerkers van tevoren goed worden geïnformeerd over het hoe, wat en waarom van het project.

Een verbeterpunt binnen de PAJA-methodiek is daarom een uitgebreide introductie van de medewerkers van een instelling aan betrokken actoren en aan de PAJA-methodiek. Naast dat aan medewerkers duidelijkheid wordt verschaft ten aanzien van verwachtingen en de opzet en inhoud van de keuringen, kan op deze wijze het draagvlak voor de methode worden vergroot. Een andere medewerker noemt het van groot belang dat medewerkers goed worden geïnformeerd over het hoe, wat en waarom van het project: “hierdoor kan meer openheid ontstaan jegens het PAJA-project, waardoor keuringen voorspoediger lopen”. Daarnaast geeft het de medewerkers de mogelijkheid om vooraf vragen te stellen, eventuele onduidelijkheden te verhelderen en tijdens de keuringsbijeenkomst te letten op mogelijke knelpunten en verbeterpunten.

Alvorens een keuring begint moeten medewerkers ingelicht worden over de keuring. De opzet van de keuring is dan duidelijk. Dit is meegenomen naar fase 2 en geïntegreerd in het aangepaste stappenplan (*paragraaf 10.3.1*).

#### *5.5.2 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst*

Tijdens de keuringsbijeenkomst in het Bertolt Brecht Huis blijkt dat te veel stof in te weinig tijd moet worden behandeld. Onvoldoende tijd was ingepland om èn knelpunten te identificeren naar aanleiding van de bevindingen uit de vragenlijsten èn mogelijke oplossingen daarvoor te zoeken. De tijd die een keuring in beslag neemt is meer dan aanvankelijk gedacht. Besloten wordt om een tweede bijeenkomst in te plannen waarin de nadruk ligt op het praten over oplossingen. Door de periode tussen de bijeenkomsten kwamen meer en andere oplossingen aan het licht. Allereerst doordat medewerkers in de tussentijd kunnen bekijken wat de oplossingsmogelijkheden zijn en daarnaast omdat voldoende tijd gecreëerd wordt om in te gaan op zowel knelpunten als mogelijke oplossingen. Daarom is besloten tot een opdeling in een bijeenkomst waarin de geïdentificeerde knelpunten besproken en geprioriteerd worden en een bijeenkomst waarin stil gestaan wordt bij oplossingsmogelijkheden en de haalbaarheid ervan. In de volgende fase (fase 2) is de keuring opgesplitst in een keuringsbijeenkomst en een reparatieplanbijeenkomst. Tevens wordt de opsplitsing meegenomen als aanbeveling in de definitieve PAJA-methodiek.

Tijdens de tweede bijeenkomst, de reparatieplanbijeenkomst, is de samenstelling van de keuringscommissie gelijk aan die van de eerste bijeenkomst. Twee medewerkers (waarvan één nieuwe) vertegenwoordigen het Bertolt Brecht Huis. Ook is het PAJA-team aanwezig voor sturing, begeleiding en verslaglegging.

### *5.5.3 Verdieping vragenlijst*

Medewerkers noemen de ontbrekende verdieping van de vragenlijst tijdens de keuringsbijeenkomst. De achtergrond van geïdentificeerde problemen was soms onduidelijk. Medewerkers gaven aan het moeilijk te vinden concrete oplossingen te vinden wanneer knelpunten niet helder omschreven waren: “meer voorbeelden moeten gegeven worden bij problemen, zodat medewerkers hier daadwerkelijk iets mee kunnen. Concretisering van problemen; wat is niet goed? Waar liggen de problemen? Waar zit te kritiek in en waar moeten verbeteringen komen? Anders is het moeilijk om oplossingen aan te reiken”. Het belang van aanwezigheid van een jongere met ervaring met de desbetreffende instelling voor eventuele verdieping van knelpunten wordt hiermee bevestigd.

### *5.5.4 Presentatie*

Een week voorafgaand aan de keuring hebben de jongeren het presenteren van de bevindingen uit de vragenlijsten voorbereid. Tijdens de trainingen is eveneens geoefend met presenteren. Gedurende de keuringsbijeenkomst kwam dit veelal opgelezen over. Het dient de aanbeveling om creatieve manieren te gebruiken om de resultaten te presenteren. Dit kan bijvoorbeeld door knelpunten op rode papiertjes te noteren, zodat de instelling op bepaalde punten ‘een rode kaart’ van de jongeren krijgt. Tevens moet samen met de jongeren aandacht besteed worden aan de aankleding en sfeer van de keuringen met behulp van muziek en hapjes om jongeren enthousiast te houden.

### *5.5.5 Jongeren moeite met reflectie*

Jongeren moeten zo goed mogelijk de resultaten van anderen vertegenwoordigen en niet die van zichzelf. In het bijzonder tijdens de keuringen met betrekking tot de instellingen waar de jongeren uit de keuringscommissie zelf wonen, blijken jongeren het moeilijk te vinden om los van hun eigen mening vanuit het perspectief van de bewoners punten aan te kaarten en resultaten uit de vragenlijst te reflecteren. Ze vertegenwoordigen soms meer zichzelf dan de bewoners van de betreffende instelling. Medewerkers merken de moeite van jongeren om een andere pet –die van de bewoner in plaats van die van zichzelf– te dragen op: “ de resultaten die zij zelf belangrijk vinden, trekken ze naar zich toe.” Terwijl tijdens trainingen aandacht wordt besteed aan reflectie, is het nodig om hier nog alerter te zijn. Een medewerker benadrukt deze noodzakelijkheid: “ het is belangrijk dat jongeren tijdens de training toch iets meer meenemen dat jongeren de mening van anderen vertegenwoordigen, waardoor zij zo goed mogelijk de resultaten van anderen vertegenwoordigen en niet die van zichzelf.” Daarnaast is het de taak van de voorzitter om hier tijdens de keuring op te letten en in te grijpen waar nodig.

Tevens komt tijdens de keuringsbijeenkomst naar voren dat de aanwezigheid van jongeren zonder binding met de desbetreffende instelling bevorderend is voor de reflectie. Instellingen die

gebruik willen gaan maken van de PAJA-methodiek, kunnen afspreken jongeren uit te wisselen voor deelname in de keuringscommissie van hun instelling. Daarbij is het belangrijk om jongeren zonder binding met de instelling voldoende te introduceren aan de instelling, ofwel door de instelling zelf ofwel door de andere leden van de keuringscommissie, om op deze wijze zicht te geven op het soort instelling. Naar aanleiding van deze ervaringen wordt in de tweede fase meer aandacht besteed aan reflectie en wordt tijdens keuringen door de voorzitter meer gelet op het inlevingsvermogen.

## **5.6 Stap 6 Vastleggen bevindingen BBH**

De afspraken die tijdens de bijeenkomst zijn gemaakt zijn vastgelegd in een reparatieplan door het Verwey-Jonker Instituut. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor het terugkoppelen van dit reparatieplan naar de medewerkers van het Bertolt Brecht Huis. Na enkele maanden vindt een herkeuring (in fase 3) plaats van het Bertolt Brecht Huis op basis van dit reparatieplan. De bevindingen moeten zo toegankelijk mogelijk gemaakt worden om de overige deelnemende (niet aanwezige) jongeren en de bewoners van de instellingen te informeren. De keuringscommissie koppelt het reparatieplan terug naar de bewoners van het BBH met behulp van een nieuwsbrief. Een voorbeeld van een nieuwsbrief is te vinden in *bijlage VIII*. Op deze wijze worden de bewoners van het BBH geïnformeerd over de afspraken die gemaakt zijn met de projectleider van het BBH en wordt getoond dat daadwerkelijk iets gedaan is en wordt met de interviews die bij hun zijn afgenomen.

## **5.7 Afsluiting fase 1**

### *5.7.1 Werving en draagvlak instellingen*

De PAJA-coach heeft voorafgaand aan de start van het PAJA-traject de woonvoorzieningen bezocht om de medewerkers te informeren over het project en over de verantwoordelijkheden en taken van de medewerkers. De belangrijkste taak daarbij was het motiveren van jongeren voor het PAJA-project en het faciliteren van de jongeren tijdens het project om ze betrokken te houden. Wanneer een instelling besluit te werken met de methodiek is het belangrijk dat zij zelf de jongeren daarin begeleid. Uit evaluatieve interviews met de jongeren blijkt dat zij tijdens de werving amper ingelicht zijn door de medewerkers van de woonvoorzieningen. Bovendien viel de bereidheid van de medewerkers om mee te werken aan de keuring wat tegen. Gedurende de eerste fase kwam de werving en motivatie daardoor grotendeels aan op de PAJA-coach (het Projectenburo). Meer aandacht is nodig voor de inbedding van de PAJA-methodiek in de instellingen. Wanneer een instelling zelf kiest voor gebruik van de PAJA-methodiek vinden mogelijk minder of geen problemen met de inbedding van de methodiek plaats.

Echter leverde het gegeven dat de Stichting de Volksbond, én de initiator van het PAJA-project én de overkoepelende organisatie van de instellingen, weinig draagvlak op onder de betrokken instellingen.

#### *5.7.2 Scheidslijn PAJA-coach en PAJA-onderzoeker*

In de praktijk blijkt het soms lastig te zijn welke taken de verantwoordelijkheid zijn van de PAJA-coach en de PAJA-onderzoeker. Het is daarom uitermate belangrijk dat duidelijke afspraken worden gemaakt ten aanzien van het takenpakket voor de verscheidene betrokkenen.

#### *5.7.3 De Kazerne*

Tijdens fase 1 bestaat onduidelijkheid over de keuring van de vierde woonvoorziening, De Kazerne, in fase 3. Het is onzeker of deze woonvoorziening nog bestaat tijdens de laatste fase van het PAJA-project. Tevens is van de teamleider van De Kazerne vernomen dat de jongeren enkel in hun eigen tijd mogen deelnemen aan het project. Jongeren die binnen De Kazerne wonen zijn namelijk verplicht gedurende de ochtend en de middag leer- en werktrajecten te volgen bij OCTRA (zie *paragraaf 2.2.4*).

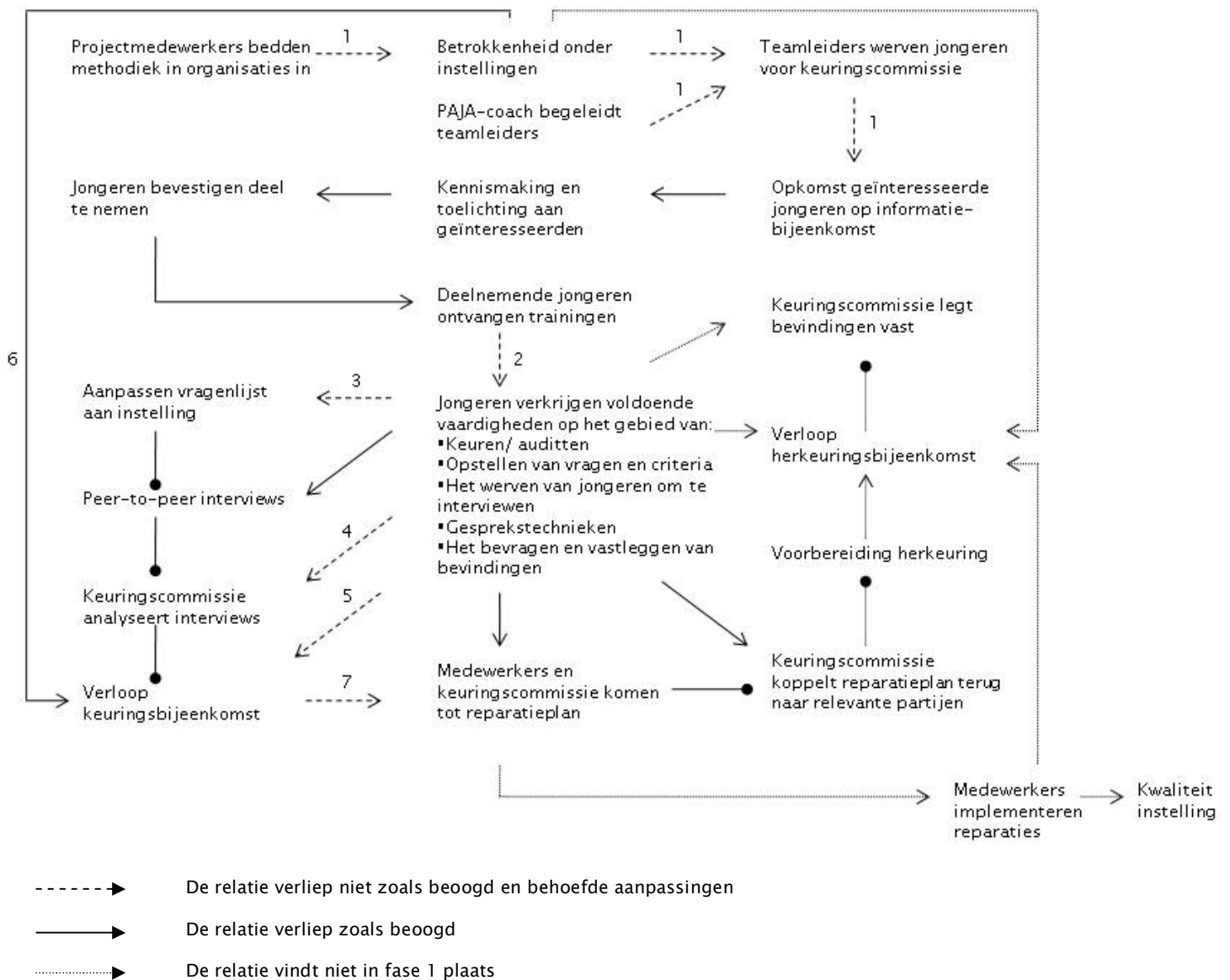
#### *5.7.4 Planning*

Het inplannen van de activiteiten en (her)keuringbijeenkomsten binnen het PAJA-traject, het werven en behouden van de jongeren en het betrekken van de medewerkers uit de verschillende woonvoorzieningen kostte aanzienlijk meer tijd dan aanvankelijk verwacht. Voorafgaand aan een PAJA-traject moeten heldere afspraken gemaakt worden ten aanzien van de planning en ten aanzien van de verantwoordelijkheden van de relevante actoren. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van een contract: taken en data om bijeen te komen worden vastgelegd, wat het verloop van het traject bevordert.

### **5.8 Conclusie fase 1**

Met behulp van de programmatheorie wordt per relatie besproken in hoeverre 'de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project zijn geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?' en 'wat de zichtbare sterke punten en zwakke punten in de interventie zijn?' voor fase 1.

**Figuur 5.1 Programmatheorie en fase 1**



Concluderend zijn tijdens fase 1 van het PAJA-project verschillende bijstellingen doorgevoerd en wordt meer aandacht besteed aan verschillende componenten. De nummers in de programmatheorie die een bepaalde relatie weergeven worden hieronder aan de hand de bevindingen besproken.

1. Allereerst is meer aandacht nodig voor de inbedding van de PAJA-methodiek in de instellingen, zodat de kans vergroot wordt dat medewerkers de jongeren voor het PAJA-project motiveren en de jongeren tijdens het project faciliteren om ze betrokken te houden. Daarnaast dient het werven van deelnemers een activiteit te zijn die gedurende de pilot voortgezet wordt (continue werving) zodra gewerkt wordt met een moeilijke doelgroep. Tevens toont fase 1 dat het goed is om de PAJA-coach verantwoordelijk te laten zijn voor ò de begeleiding ò de werving. Omdat een jeugdparticipatief project staat of valt bij een goede werving is het van belang dat één persoon wordt aangesteld en

zich richt op de werving en begeleiding van de leden van de keuringscommissie tegelijkertijd. Een persoonlijke benadering van de jongeren is daarbij van belang. Ook kan bij het keuren van meerdere instellingen de voorkeur uitgaan naar een opdeling van de periode van het PAJA-project in meerdere fasen. De jongere zit dan niet 'vast' aan een lange periode, maar kan voor een kortere periode deelnemen. Tot slot moet het project vanuit het perspectief van jongeren aantrekkelijk gemaakt worden om deelname aan een PAJA-project voor jongeren te bevorderen. Vergoedingen, onkostenvergoeding, eten en een certificaat na een succesvolle afsluiting van het PAJA-traject zijn tijdens de pilot succesvolle 'lokkers'. Ook het regelmatig ondernemen van uitjes en workshops stimuleert, naast de creativiteit en groepsgevoel van de jongeren, deelname aan een PAJA-project.

2. Het is goed om in overleg met de jongeren te komen tot een begintijd van de trainingen. Naast dat een gezamenlijke bepaling van de begintijd de kans op opkomst tijdens de trainingen vergroot, wordt aan de jongeren getoond dat zij inspraak hebben en serieus genomen worden. Daarnaast kunnen jongeren moeite hebben om in korte tijd veel informatie te verwerken. Om overvolle trainingdagen en een te strakke planning te voorkomen, dient de inhoud van de trainingen zo goed mogelijk verspreid te worden over de trainingen en voldoende tijd moet worden ingepland om de deelnemende jongeren goed voor te bereiden op de keuringen.
3. Medewerkers noemen de ontbrekende verdieping van de vragenlijst tijdens de keuringsbijeenkomst. Naast dat meer aandacht moet worden besteed aan het samenstellen van de vragen in de vragenlijst, onderstreept deze bevinding het belang van de aanwezigheid van een jongere met ervaring met de desbetreffende instelling voor eventuele verdieping van knelpunten.
4. De toekenning van een cijfer aan een woonvoorziening wordt losgelaten. Jongeren vinden het lastig om een cijfer toe te kennen. Omdat een instelling op bepaalde onderwerpen een voldoende/goed scoort en op andere onderwerpen minder goed is besloten tot een indeling van onderwerpen/thema's waar een instelling voldoende/goed op scoort, onderwerpen/thema's waarvan het beeld gemengd is (helft van de bewoners vindt het goed, andere helft niet) en onderwerpen/thema's waar een instelling onvoldoende op scoort. De met onvoldoende bestempelde onderwerpen/thema's staan dan tijdens de keuring centraal.
5. Tijdens de keuring blijken de jongeren uit de keuringscommissie die zelf in de instelling wonen het moeilijk te vinden om los van hun eigen mening vanuit het perspectief van de bewoners punten aan te kaarten en resultaten uit de vragenlijst te reflecteren. De aanwezigheid van jongeren zonder binding met de desbetreffende instelling is bevorderend voor de reflectie. Het is nodig om hier nog alerter te zijn. Tijdens de keuring dient de voorzitter hier op te letten en in te grijpen waar nodig. Daarnaast dient het de aanbeveling om creatieve manieren te gebruiken om de resultaten te

presenteren. Ook moet samen met de jongeren aandacht besteed worden aan de aankleding en sfeer van de keuringen met behulp van muziek en hapjes om jongeren enthousiast te houden.

6. Een uitgebreide introductie van de medewerkers van een instelling aan betrokken actoren en aan de PAJA-methodiek verschaft aan medewerkers duidelijkheid ten aanzien van verwachtingen en de opzet en inhoud van de keuringen. Op deze wijze worden de medewerkers betrokken en dit werkt bevorderend voor het verloop van de keuringsbijeenkomst.
7. De keuringsbijeenkomst is opgesplitst in een keuringsbijeenkomst en een reparatieplanbijeenkomst, zodat medewerkers in de tussentijd kunnen bekijken wat de oplossingsmogelijkheden zijn en voldoende tijd gecreëerd wordt om in te gaan op zowel knelpunten als mogelijke oplossingen.

Tot slot is het uitermate belangrijk dat duidelijke afspraken worden gemaakt ten aanzien van het takenpakket voor de PAJA-coach en de PAJA-onderzoeker. Tevens dienen voorafgaand aan een PAJA-traject duidelijke afspraken gemaakt te worden ten aanzien van de planning en locaties en ten aanzien van de verantwoordelijkheden van andere relevante actoren om het verloop van het traject te bevorderen. Met behulp van een contract kunnen taken, locaties en data om bijeen te komen worden vastgelegd. Deze aandachtspunten en bijstellingen worden verwerkt in de aangepaste PAJA-methodiek en meegenomen naar fase 2 en fase 3.



## 6. Resultaten Fase 2

Binnen dit hoofdstuk wordt ingegaan op de elementen die gedurende fase 2 wel en niet gegaan zijn zoals aanvankelijk bedoeld en op de geïdentificeerde sterke en zwakke punten. Daarbij wordt tevens ingegaan op de wijzigingen die deze sterke en zwakke punten voortbrengen in fase 2. Ook wordt teruggekoppeld naar wijzigingen die op basis van de bevindingen in fase 1 in de methodiek zijn geïntegreerd gedurende fase 2.

### 6.1 Stap 1 Werving en begeleiding jongeren

In de tweede fase zijn de woonvoorzieningen Sarphatistraat 102 en de Eerste Helmer onder de loep genomen. In de eerstgenoemde wonen op dat moment drie jongeren en in de tweede tien jongeren. Dit aantal bewoners is te laag om door tien jongeren (zoals in fase 1) bevroegd te worden. Het diende de aanbeveling om met maximaal zes jongeren in fase 2 van start te gaan. Vier jongeren uit de eerste fase zouden tevens lid zijn van de keuringscommissie in de tweede fase. Echter verkreeg Samir een baan (positief verloop) en verloor de PAJA-coach elk contact met Ricardo (negatief verloop). Simone en Victorio bleven daartoe over als leden van de keuringscommissie. Een vriend van Simone voegde zich toe aan de keuringscommissie. Om de achtergrond van geïdentificeerde knelpunten te achterhalen is de ervaring nodig van een bewoner van de instellingen. Daartoe voegde één bewoner van de Eerste Helmer zich toe aan de de groep. De werving van het nieuwe lid van de keuringscommissie en de informatiebijeenkomst overlaptten elkaar. Door het positieve verloop van Samir, ontbreekt op dat moment een (huidige) bewoner van de Sarphatistraat 102. Bovenstaand omschreven verloop is grafisch weergegeven in *tabel 8.1*. Binnen *paragraaf 8.1* wordt ingegaan op het verloop gedurende het PAJA-traject.

### 6.2 Stap 3 Trainingsfase

Op basis van fase 1 wordt meer aandacht besteed aan het vertegenwoordigen van de bewoners in plaats van zichzelf. Trainingen richtten zich op het aannemen van de rol van onderzoeker en het loslaten van de eigen mening over bepaalde onderwerpen. Om deze vaardigheden te oefenen is gebruik gemaakt van rollenspellen, waarvoor een theaterbureau is ingehuurd. In de volgende tabel worden enkele gebruikte rollenspellen beschreven.

- De theaterdocent stuurde iedereen, op uitzondering van één jongere, naar de gang. Hij vertelde een verhaal aan de jongere, die dit verhaal weer moest doorvertellen aan een andere jongere etc. De laatste jongere die het verhaal te horen kreeg, moest het verhaal aan de groep vertellen. Daaruit bleek dat het moeilijk is om een verhaal waarheidsgetrouw door te vertellen: iedereen onthoudt wat voor hem of haar belangrijk is en zo resulteert het in een 'eigen' verhaal.
  - Twee personen zaten met de ruggen tegen elkaar met voor zich pen en papier. Ze omschreven omstebeurten de inrichting van hun eigen kamer. Beide personen tekenden de kamer van de ander op basis van de omschrijving en toonden de tekening aan elkaar. Daaruit bleek dat op basis van de omschrijving de getekende inrichting van de kamer niet overeenkomt met de werkelijkheid. In je hoofd teken je vaak al een andere kamer. Deze oefening probeerde jongeren bewust te maken van de vooroordelen die mensen (en ook zij) met zich meedragen.
  - De groep werd opgedeeld in twee groepen. Beide groepen bespraken afzonderlijk van elkaar genante momenten die de leden van de groep zelf hadden meegemaakt. Elke groep verkoos één genant moment boven de andere momenten. Alle leden van de groep vertelde het verkozen genante moment aan de andere groep en vice versa. Het is dan aan de andere groep om te bepalen wie het genante verhaal daadwerkelijk heeft meegemaakt. Veelal ging dit fout: de verkeerde persoon werd uitgekozen bij het genante verhaal. De oefening had tevens als doel om mensen bewust te maken van heersende vooroordelen.
- 

De theaterdocent lichtte elke oefening na afloop toe aan de jongeren om vervolgens gezamenlijk in te gaan op het belang en leeraspect van het rollenspel.

Een ander belangrijk doel van de rollenspellen was het versterken van de teambuilding. Door in een kring dezelfde opdrachten uit te voeren, ontstond een samenwerkingsverband tussen de jongeren. Zodra één persoon binnen de groep de opdracht even niet meer weet, behoort een groepsgeenoot deze persoon te helpen en hem of haar terug te brengen in de groep. Want zodra een persoon binnen een groep het spoor bijster is, kan dit leiden tot chaos bij andere groepsleden en uiteindelijk tot chaos onder de gehele groep. Deze oefening diende om de jongeren bewust te maken dat het ondersteunen en helpen van elkaar gedurende het PAJA-project een positief effect heeft op de hele groep en dat chaos voorkomen kan worden. De rollenspellen sloegen tijdens de PAJA-pilot erg aan: stille jongeren kropen uit hun schulp en vertelden over hun bezigheden en interesses. Degene die de jongeren trainde kon zich goed inleven, legde moeilijke termen uit en is ook op de te keuren locaties geweest.

Tot slot is het van belang voor een goede reflectie van de jongeren om bij de voorbereiding van de keuringen een debattraining te geven. Deze werden gegeven door de PAJA-coach. Naast dat jongeren hun mening beter kunnen beargumenteren, worden ze bewapend met vaardigheden om te debatteren. Ze weten zo wat en wanneer ze iets moeten zeggen.

### 6.3 Stap 4 Peer-to-peer interviews

In samenwerking met de keuringscommissie is de vragenlijst aangepast aan de twee nieuwe locaties (zie *bijlage V*). De PAJA-onderzoeker heeft tevens de vragenlijst aangepast aan de hand van uitkomsten uit de eerste fase (onbetrouwbare uitkomsten etc.). De jongeren bezochten op eigen initiatief de wooninstellingen en interviewden de bewoners. Sommige instellingen moesten vaker bezocht worden. Een lid van de keuringscommissie vertelt hierover: “minpuntje vond ik dat de jongeren binnen de Eerste Helmerstraat er niet waren, terwijl de medewerkers de jongeren wel verzocht hadden aanwezig te zijn.”

### 6.4 Stap 5 Keuringsbijeenkomst Eerste Helmer en Sarphatistraat 102

De ervaringen opgedaan in de eerste fase mondden uit in keuringsbijeenkomsten en reparatieplanbijeenkomsten voor de te keuren instellingen in fase 2. De keuringsbijeenkomst van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102 vonden respectievelijk 's ochtends en 's middags op dezelfde dag (24 februari) plaats. Een week later vonden op 3 maart, wederom op dezelfde dag, de reparatieplanbijeenkomsten van de instellingen plaats.



*Een keuringsbijeenkomst in het leslokaal van de Volksbond*

#### 6.4.1 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst

De opdeling van de keuringsbijeenkomst in een keuringsbijeenkomst en een reparatieplanbijeenkomst blijkt een goede werkwijze. Door de opsplitsing is voldoende tijd gecreëerd om voldoende in te gaan op de geïdentificeerde problemen en oplossingen hiervoor. “Ik vond het prettig dat tijd werd genomen

voor alles en onderwerpen werden serieus genomen.”, aldus een medewerker. Echter leken zowel de jongeren als de medewerkers moeite te hebben om binnen de eerste keuringsbijeenkomst niet in te gaan op oplossingen. Aangereikte oplossingen werden door de PAJA-onderzoeker genoteerd en meegenomen naar de reparatieplanbijeenkomst de week erna. Het aanstippen van mogelijke oplossingen tijdens de eerste keuringsbijeenkomst is niet verkeerd, “omdat jongeren en medewerkers op deze wijze het idee krijgen dat serieus wordt ingegaan op de knelpunten”, vertelt de PAJA-onderzoeker. Echter dient de voorzitter te waken voor teveel gesprek en discussie over oplossingen, want deze punten zijn de volgende bijeenkomst de onderwerpen van gesprek. Een duidelijke communicatie ten aanzien van deze opsplitsing naar de jongeren en de medewerkers, zoals nu ook gedaan, zorgt voor een voorspoedig verloop van de twee keuringen.

#### *6.4.2 Informatievoorziening medewerkers*

Op basis van ervaringen in fase 1, is besloten tot een grotere informatiestroom richting de medewerkers voorafgaand aan een keuring. Het draaiboek, de agenda en de bevindingen uit de vragenlijsten zijn hen voorafgaand aan de keuring gestuurd. Op deze wijze waren ze goed voorbereid op de keuring en wisten wat te verwachten tijdens de keuring. Medewerkers geven aan het prettig te vinden van te voren goed te zijn geïnformeerd: “de informatie die vantevoren werd gegeven was duidelijk en daardoor was de opzet van de audit ook duidelijk.”

#### *6.4.3 Reflectie jongeren*

In deze fase is meer aandacht besteed aan de reflectie van jongeren. Hoewel in mindere mate, wordt de moeite op die jongeren hebben met het vertegenwoordigen van ‘de bewoners’ in plaats van zichzelf opgemerkt door een medewerker: “het is belangrijk dat jongeren tijdens de training toch iets meer meenemen dat jongeren de mening van anderen vertegenwoordigen”. Jongeren dienen zo goed mogelijk de resultaten van anderen vertegenwoordigen en niet die van zichzelf.

#### *6.4.4 Meer diepgang in de vragenlijsten*

Twee medewerkers merken een ontbrekende diepgang op bij de geïdentificeerde knelpunten waarop tijdens de keuringsbijeenkomsten van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102 werd ingegaan. Door een ontbrekende achtergrond van de knelpunten ontstaat verwarring en kleuring (een eigen interpretatie aan een onderwerp geven) ten aanzien van onderwerpen. Een medewerker vertelt hierover “minder goed vond ik de ontbrekende diepgang bij de knelpunten die tijdens de audits behandeld werden. Bijvoorbeeld de schorsingen. Bewoners bleken ontevreden te zijn over schorsingen, maar ik voer geen schorsingen uit. Dat soort zaken zouden beter kunnen. En dan valt er nog meer uit zo’n

audit te halen". Tijdens de peer-to-peer interviews dient dieper te worden ingegaan op items, zodat meer duidelijkheid verschaft wordt over eventuele geïdentificeerde knelpunten, waardoor medewerkers passende oplossingen kunnen aanreiken. De methodiek dient volgens een medewerker meer aandacht te besteden aan concretisering van problemen: "wellicht is leren doorvragen tijdens interviews teveel gevraagd van de jongeren, maar dat vergroot de kans van slagen. Als er meer aandacht komt voor de kwaliteit van de vragen (meer diepgang in de vragenlijsten) en de wijze waarop de essentie uit de vragenlijsten gehaald wordt, dan is de methode een goede graadmeter om de kwaliteit van een instelling te meten". De PAJA-onderzoeker is teleurgesteld: "ik hoopte dat de jongeren door de trainingen uit zichzelf meer zouden doorvragen, maar in de praktijk blijkt dit niet zo te zijn". De PAJA-coach toont zich desondanks tevreden over de peer-to-peer interviews: "jongeren hebben zelf initiatief genomen om te gaan interviewen en zijn ook met interviews teruggekomen", maar pleit voor "aanvullende informatie om dingen aan te kaarten die niet in de vragenlijst staan met een groepsgesprek". Op basis van deze ervaringen in de eerste en tweede fase is besloten een groepsgesprek toe te voegen aan het onderzoekstraject "om de gevonden knelpunten te valideren", aldus de PAJA-onderzoeker. Op deze wijze kunnen eventuele knelpunten verhelderd worden en kan bepaald worden waar problemen liggen en waar concreet oplossingen voor moeten komen. De resultaten uit de vragenlijsten worden zo meer valide. In fase 3, tijdens de keuring van De Kazerne, wordt dit groepsgesprek geïntegreerd in het PAJA-traject. Wanneer in fase 3 blijkt dat het groepsgesprek toevoegt aan de diepgang van knelpunten, wordt het tevens toegevoegd aan de PAJA-methodiek.

#### *6.4.5 Verhouding aanwezige jongeren-medewerkers (samenstelling en grootte keuringscommissie)*

Voorafgaand aan een keuring van een instelling met behulp van de PAJA-methodiek dient een keuringscommissie te worden samengesteld. Alle jongeren kunnen hiervoor in aanmerking komen. Naast jongeren uit de instelling zelf blijkt uit de pilot dat het goed is om andere jongeren te betrekken bij de keuring. Jongeren uit de instelling zelf kunnen inzicht verlenen bij bepaalde onduidelijke uitkomsten uit de vragenlijsten. Het betrekken van jongeren uit andere instellingen is bevorderend voor de objectiviteit. Jongeren blijken namelijk soms moeizaam de uitkomsten uit de vragenlijst te reflecteren en hun eigen mening mee te nemen. Tijdens de pilot blijkt dat door een aantal jongeren die geen binding hebben met de instelling te plaatsen in de keuringscommissie het reflecteren beter gaat. Instellingen die in de toekomst gebruik gaan maken van de PAJA-methodiek zouden onderling jongeren kunnen uitwisselen om deel uit te maken van de keuringscommissie van hun instelling.

Het is goed om de omvang van de keuringscommissie aan te passen aan het aantal jongeren die vallen onder de instelling en aan het aantal medewerkers dat er werkt. Als slechts enkele jongeren

vallen onder een te keuren instelling, is een kleine keuringscommissie afdoende. Het aantal vragenlijsten die afgenomen dient te worden is dan eveneens klein. Het is goed om de groep voldoende groot te houden: “als groep vul je elkaar aan en motiveer je elkaar”, vertelt de PAJA-coach. Waar de jongeren in aantal overheersten tijdens de eerste keuringsbijeenkomst in fase 1, zijn het aantal aanwezige jongeren in fase 2 ongeveer gelijk aan het aantal aanwezige medewerkers. Zowel de medewerkers als de jongeren geven aan dit prettig te vinden. “Het was een dialoog op gelijkwaardige basis”, meent een medewerker. Meer ruimte voor discussie ontstaat, omdat de ene partij de andere partij niet ‘overruled’. Daarnaast geven de jongeren binnen de keuringscommissie tijdens de pilot aan het positief te vinden met een kleiner team te werken omdat duidelijk is welke taken iedereen heeft toebedeeld en dat daardoor het groepsgevoel is gegroeid. Een jongere vindt “het een positief punt dat ze tijdens de deze keuring meer van elkaar op aan konden; de mensen binnen Young Voices gingen serieuzer met elkaar om en waren tijdens de trainingen serieus.” De jongeren vertrouwden meer op hun commissiegenoten. Een jongere vertelt over de kleinere keuringscommissie: “omdat we met zo weinig waren kwam iedereen opdagen, waardoor dus niet onverwachts de planning en taken omgegooid hoefden te worden. Iedereen kwam ook op tijd.” Concluderend dient het de aanbeveling om tijdens de keuringsbijeenkomsten te werken met een samenstelling van jongeren en begeleiders waarbij de ene partij de andere partij niet kan overheersen. De PAJA-coach pleit voor de aanwezigheid van meer jongeren dan medewerkers tijdens keuringsbijeenkomsten: “de begeleider is opgeleid om een gesprek te voeren, kent het beleid binnen de instelling, weet hoe te communiceren en de jongere niet. De jongere staat daardoor minder sterk.”

Een aankleding van de ruimte in combinatie met hapjes en muziek (door de jongeren georganiseerd) werkte bevorderend voor de sfeer tijdens de keuring: “hierdoor was het gelijk gezellig en dat scheidt een goede basis om zulke dingen bespreekbaar te maken. Daarnaast braken grapjes het ijzer”, aldus een jongere.



*De keuringscommissie aan het woord tijdens een keuringsbijeenkomst*

#### *6.4.6 Haalbaarheid reparatieplan*

Bij het berekenen van oplossingen tijdens de keuringsbijeenkomst moet aandacht worden besteed aan de haalbaarheid van de doelen en veranderingen die jongeren aanreiken. Soms is de regelgeving dermate strikt of het budget dermate beperkt dat sommige mogelijkheden tot verandering uitgesloten zijn en snelle resultaten niet haalbaar zijn. Als jongeren met onhaalbare doelen en veranderingen komen en daar stevig en consequent in blijven, dan ontstaat er een probleem. Aan de zijde van de jongeren kan hierdoor ontevredenheid met de gekomen oplossingen ontstaan. Gezamenlijk met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de mogelijkheden zijn tot verbeteringen binnen de voorziening waar de keuring over gaat. Tijdens de trainingen moeten de jongeren hiervan bewust worden gemaakt. Ook de voorzitter moet tijdens de keuring erop toezien dat de gegeven doelen haalbaar en realistisch zijn. “Bij de implementatie moet daarop gelet worden”, menen de medewerkers. Dit punt is meegenomen in de methode. Voorafgaand aan de keuringen worden de jongeren zo goed mogelijk op de hoogte gesteld van de achtergrond (regelgeving, verandermogelijkheden binnen een instelling, etc.) waarmee rekening moet worden gehouden. Tegelijkertijd is het goed dat medewerkers aangereikte niet haalbare oplossingen kunnen toelichten. De jongeren vernemen zo waarom bepaalde oplossingen niet uitvoerbaar zijn en er ontstaat meer begrip vanuit de kant van de jongeren. Een jongere vertelt hierover: “misschien waren sommige oplossingen niet haalbaar, maar er wordt in ieder geval over nagedacht.”

Al met al zijn de jongeren tezamen met de medewerkers tot oplossingen voor de knelpunten gekomen. “Vanuit de kant van de medewerkers had ik meer stugheid verwacht, maar ze waren eigenlijk heel erg meegaand. Ze waren bereid om een compromis te sluiten, om ons tegemoet te komen en veranderingen aan te brengen in de huidige situatie. Ook vond ik het goed dat de medewerkers de punten waar de instelling onvoldoende op scoorden vaak toegaven en niet ontkenden.” Een andere jongere vertelt over het verkrijgen van meer begrip door met elkaar in gesprek te gaan: “De medewerkers zijn me erg meegevallen. Ik heb meer respect gekregen voor ze. Het belangrijkste wat ik geleerd heb is om dingen van twee kanten te bekijken. Zowel de kant van jongeren binnen instellingen als begeleiders”. Ook de medewerkers zien het belang van ‘in gesprek gaan met elkaar’: “ik vond dat er onverwachte dingen uitkwamen, zoals de hoogte van de huur en het schoonmaken; dat ze daar mee zitten. Verrassend, maar dat is dus goed”. Tevens is het goed dat jongeren initiatief tonen met betrekking tot oplossingen: tijdens deze audit reikten jongeren met oplossingen aan waar zij zelf mee aan de slag moesten. Een voorbeeld daarvan is een boekje met mogelijkheden om goedkoop of gratis een computer aan te schaffen en mogelijkheden tot gratis internet, zoals in de bibliotheek. Dit is een manier om jongeren bij de methodiek betrokken te houden, bijvoorbeeld in de periode tussen de keuring en de herkeuring.

## **6.5 Stap 6 Vastleggen bevindingen Eerste Helmer en Sarphatistraat 102**

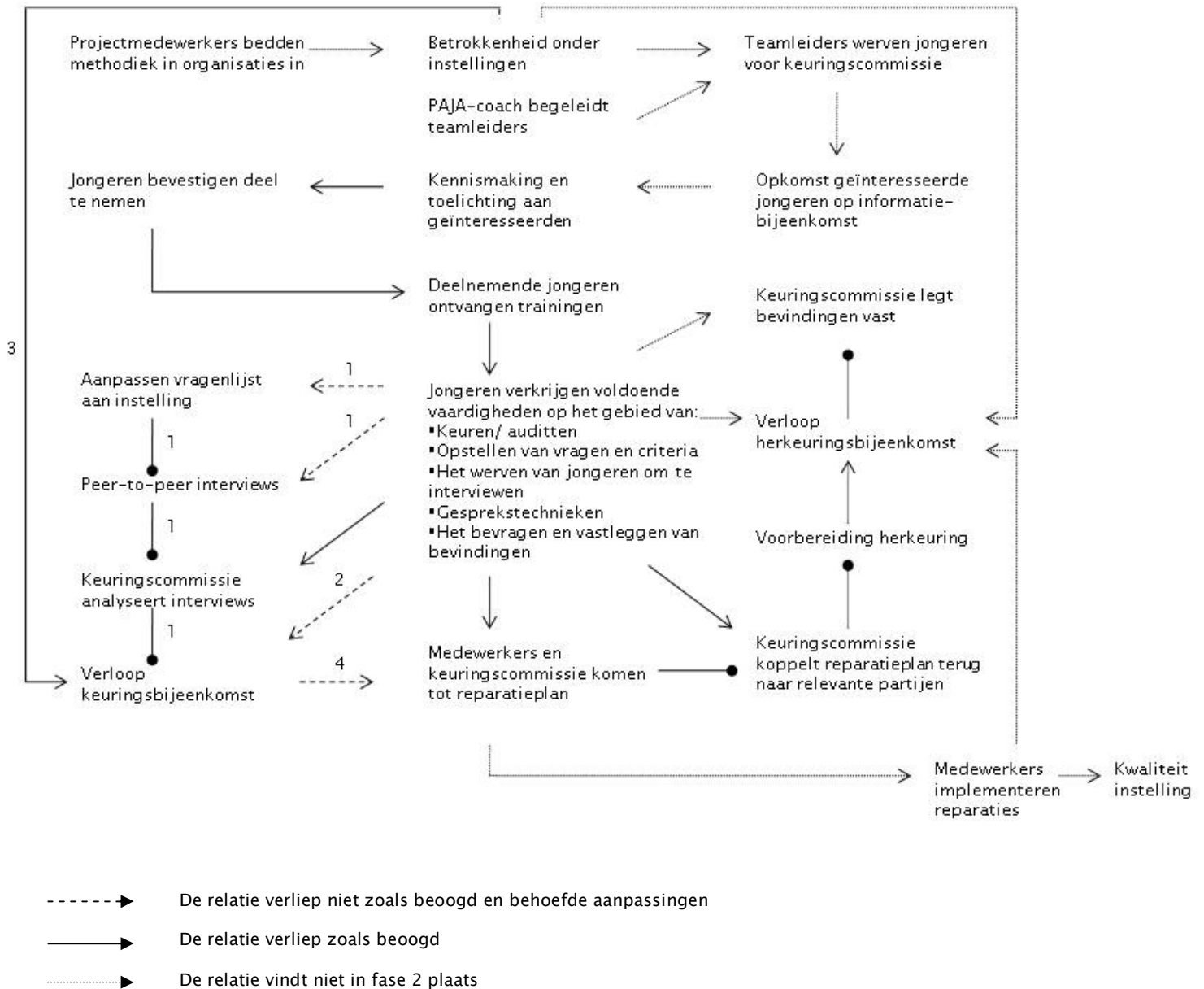
Het Verwey-Jonker instituut was wederom verantwoordelijk voor het vastleggen van de gemaakte afspraken in reparatieplannen en het terugkoppelen van deze reparatieplannen naar de desbetreffende instellingen. Na enkele maanden vinden op basis van de reparatieplannen herkeuringen van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102 plaats. De leden van de keuringscommissie stelden wederom een nieuwsbrief op om de cliënten van de instellingen te informeren over de voorstellen en de gemaakte afspraken in het reparatieplan.

## **6.6 Conclusie fase 2**

Met behulp van de programmatheorie wordt per relatie besproken in hoeverre ‘de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project zijn geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?’ en ‘wat de zichtbare sterke punten en zwakke punten in de interventie zijn?’ voor fase 2.



**Figuur 6.1 Programmatheorie en fase 2**



1. Twee medewerkers merken een ontbrekende diepgang op bij de geïdentificeerde knelpunten waarop tijdens de keuringsbijeenkomsten van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102 werd ingegaan. Tijdens de peer-to-peer interviews dient dieper te worden ingegaan op items, zodat meer duidelijkheid verschaft wordt over eventuele geïdentificeerde knelpunten. De PAJA-onderzoeker hoopte dat de jongeren door de trainingen uit zichzelf meer zouden doorvragen, maar in de praktijk bleek dit niet zo te zijn. De PAJA-coach toont zich desondanks tevreden over de peer-to-peer interviews; de jongeren hebben zelf initiatief genomen om te gaan interviewen en zijn ook met interviews teruggekomen. Op basis van deze ervaringen in de eerste en tweede fase is besloten een groepsgesprek toe te voegen aan het PAJA-traject, waardoor eventuele knelpunten

verhelderd kunnen worden, bepaald kan worden waar problemen liggen en waar concreet oplossingen voor moeten komen.

2. Op basis van fase 1 is meer aandacht besteed aan het vertegenwoordigen van de bewoners in plaats van zichzelf. Trainingen richtten zich op het aannemen van de rol van onderzoeker en het loslaten van de eigen mening over bepaalde onderwerpen. Om deze vaardigheden te oefenen is gebruik gemaakt van rollenspellen, waarvoor een theaterbureau is ingehuurd. Een ander belangrijk doel van de rollenspellen was het versterken van de teambuilding om de jongeren bewust te maken dat het ondersteunen en helpen van elkaar gedurende het PAJA-project een positief effect heeft op de hele groep. De rollenspellen sloegen tijdens de PAJA-pilot erg aan: stille jongeren kropen uit hun schulp en vertelden over hun bezigheden en interesses. Hoewel in mindere mate, wordt de moeite op die jongeren hebben met het vertegenwoordigen van 'de bewoners' in plaats van zichzelf opgemerkt door een medewerker. Wederom blijkt dat het reflecteren beter gaat als een aantal jongeren die geen binding hebben met de instelling worden geplaatst in de keuringscommissie.
3. Op basis van ervaringen in fase 1, is besloten tot een grotere informatiestroom richting de medewerkers voorafgaand aan een keuring. Het draaiboek, de agenda en de bevindingen uit de vragenlijsten zijn hen voorafgaand aan de keuring gestuurd. Op deze wijze waren ze goed voorbereid op de keuring en wisten wat te verwachten tijdens de keuring.
4. De opdeling van de keuringsbijeenkomst in een keuringsbijeenkomst en een reparatieplanbijeenkomst blijkt een goede werkwijze. Door de opsplitsing is voldoende tijd gecreëerd om voldoende in te gaan op de geïdentificeerde problemen en oplossingen hiervoor. Echter dient de voorzitter te waken voor teveel gesprek en discussie over oplossingen, want deze punten zijn de volgende bijeenkomst de onderwerpen van gesprek. Een duidelijke communicatie ten aanzien van deze opsplitsing naar de jongeren en de medewerkers zorgt voor een voorspoedig verloop van de twee keuringen. Tegelijkertijd is het goed dat medewerkers aangereikte niet haalbare oplossingen kunnen toelichten. De jongeren vernemen zo waarom bepaalde oplossingen niet uitvoerbaar zijn en er ontstaat meer begrip vanuit de kant van de jongeren. Daarnaast moet bij het bespreken van oplossingen tijdens de keuringsbijeenkomst aandacht worden besteed aan de haalbaarheid van de doelen en veranderingen die jongeren aanreiken. Soms is de regelgeving dermate strikt of het budget dermate beperkt dat sommige mogelijkheden tot verandering uitgesloten zijn en snelle resultaten niet haalbaar zijn. Gezamenlijk met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de mogelijkheden zijn tot verbeteringen binnen de voorziening waar de keuring over gaat. Tijdens de trainingen moeten de jongeren hiervan bewust

worden gemaakt. Ook de voorzitter moet tijdens de keuring erop toezien dat de gegeven doelen haalbaar en realistisch zijn.

Tot slot is het goed om de omvang van de keuringscommissie aan te passen aan het aantal jongeren die vallen onder de instelling en aan het aantal medewerkers dat er werkt. Daarbij is het een aanbeveling om de groep voldoende groot te houden, want als groep vul je elkaar aan en motiveer je elkaar. Het dient de aanbeveling om tijdens de keuringsbijeenkomsten te werken met een samenstelling van jongeren en begeleiders waarbij de ene partij de andere partij niet kan overheersen. De PAJA-coach pleit voor de aanwezigheid van meer jongeren dan medewerkers tijdens keuringsbijeenkomsten, omdat de begeleider is opgeleid om een gesprek te voeren, het beleid kent binnen de instelling, weet hoe te communiceren en de jongere niet. De aankleding van de ruimte werkte in combinatie met hapjes en muziek (door de jongeren georganiseerd) bevorderend voor de sfeer tijdens de keuring.

## 7. Resultaten Fase 3

Binnen dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag voor fase 3 van de PAJA-pilot beantwoord. Het voorspoedige verloop van stappen en de geïdentificeerde knelpunten binnen de PAJA-methodiek komen hierbij aan bod. Tevens wordt teruggekomen op toegepaste wijzigingen die op basis van de ervaringen in fase 1 en fase 2 zijn geïntegreerd in de PAJA-pilot.

De laatste instelling, De Kazerne, werd tijdens de laatste fase onderworpen aan een keuring. Rondom deze keuring ontstonden enkele knelpunten. Omdat De Kazerne alleen vrouwelijke bewoners heeft en sommige bewoonsters slechte ervaringen met mannen hebben (gehad), konden alleen de vrouwelijke leden van de keuringscommissie betrokken worden bij de keuring van De Kazerne. Enige tijd later vonden de herkeuringen van het Bertolt Brecht Huis, de Eerste Helmer en de sarphatistraat 102 plaats, zodat de mannelijke leden weer taken ten aanzien van keuring op zich konden nemen.

### 7.1 Stap 1 Werving en informatiebijeenkomst

Idealiter bestaat de keuringscommissie uit leden die wel ervaring hebben en uit leden die geen ervaring hebben met de desbetreffende woonvoorziening. Om tot een serieuze keuring te kunnen overgaan is het belangrijk dat er minstens één bewoonster van de instelling in de keuringsgroep die instelling zal vertegenwoordigen. Keuringscommissieleden met ervaring met de instelling De Kazerne ontbraken bij de start van fase 3. En omdat De Kazerne de instelling was die nog moest worden onderworpen aan een keuring is een informatiebijeenkomst op de Kazerne georganiseerd. Het PAJA-team lichtte het PAJA-project toe en de medewerkers ondersteunde het PAJA-team daarbij. Medewerkers van De Kazerne vonden het goed dat het PAJA-team langskwam op de wooninstelling zelf. "Op deze manier kreeg het project een gezicht en werd de drempel om deel te nemen verlaagd", aldus een medewerker. Twee bewoonsters van De Kazerne toonden zich geïnteresseerd en voegden zich toe aan de keuringscommissie. Omdat deze jongeren overdag een verplicht leer- en werktraject (OCTRA) dienen te volgen op De Kazerne, konden deze bewoonsters enkel deelnemen aan de keuring van De Kazerne.

#### *7.1.1 Jongeren organiseren feest*

Aanvankelijk was de organisatie van het slotfeest de verantwoordelijkheid van het PAJA-team. Besloten is voor een opdeling: een feest voor de jongeren en een meer officieuze afsluiting van het PAJA-project. Waar bij het slotfeest voor de jongeren het feestelijk afsluiten van het PAJA-traject en het in ontvangst nemen van de certificaten centraal staan, staat de presentatie van de resultaten aan de financiers en geïnteresseerden tijdens de meer officieuze slotbijeenkomst centraal. De jongeren nemen

de verantwoordelijkheid op zich om het slotfeest voor de jongeren op 30 juni zelf te organiseren. Naast dat op deze wijze de periode tussen keuringen en herkeuringen overbrugd wordt voor de jongeren doordat ze zich kunnen inzetten voor een andere activiteit, wordt op creatieve wijze nieuwe vaardigheden (organiseren van een feest) aangeleerd. Daarnaast betekent de organisatie vervangende werkzaamheden voor de mannelijke leden van de keuringscommissie die niet betrokken kunnen worden bij de keuring van de Kazerne. Veel van de bewoonsters van De Kazerne hebben namelijk negatieve ervaringen met mannen.

## **7.2 Stap 3 Trainingsfase**

De keuringscommissie is opgedeeld in twee groepen tijdens de trainingsfase. Waar de aanwezige leden van de keuringscommissie op het Projektenburo getraind worden, ontvangen de twee bewoonsters van De Kazerne op locatie de trainingen. In verband met het traject die zij van OCTRA ontvangen (dit traject is verplicht; zonder dit traject mogen zij niet in de Kazerne verblijven) kunnen zij enkel tussen 17.00 en 18.00 trainingen ontvangen. De trainingen vonden altijd na werktijd plaats. Dit bleek niet goed te werken; de bewoners zijn moe en dragen de zorg voor hun kind. “De methodiek kan er niet even bijgedaan worden, want na een lange dag school of werk hebben jongeren moeite met trainingen” vertelt de PAJA-onderzoeker hierover. Daarnaast moeten trainingen gegeven worden op De Kazerne, omdat de ene bewoonster moeder is en de andere bewoonster een zwangere vrouw is. Het gemak waarmee de PAJA-coaches naar De Kazerne kunnen gaan is dan veel groter dan het gemak van de bewoonsters om naar de locatie van het Projektenburo te gaan. Tijdens het verloop van de trainingsfase en de aanloop naar de keuringsbijeenkomst ontvangt één van de bewoonsters, eveneens lid van de keuringscommissie, een zoontje. Hierdoor besluit zij niet langer deel te nemen aan de keuringscommissie (zie *tabel 8.1*).

## **7.3 Stap 4 Peer-to-peer interviews**

De vrouwelijke leden van de keuringscommissie hebben tezamen met de PAJA-onderzoeker de vragenlijst aangepast aan De Kazerne. Belangrijke toevoegingen aan de vragenlijst zijn vragen met betrekking tot de aanwezigheid van kinderen. Veiligheid en hygiëne zijn onderwerpen die door de presentie van kinderen meer belangrijk zijn binnen deze instelling dan binnen de andere gekeurde instellingen.

Op basis van de ervaringen in de eerste en tweede fase is besloten een groepsgesprek toe te voegen aan het onderzoekstraject. Voorafgaand aan de afname van de peer-to-peer interviews is een gesprek aangegaan met enkele bewoonsters van De Kazerne. Daarbij ligt de nadruk op het identificeren van problemen binnen De Kazerne en de achtergrond van deze problemen. Op deze wijze wordt meer diepgang verschaft ten aanzien van knelpunten, kunnen problemen tijdens de keuringsbijeenkomst helderder worden geformuleerd en kan gekomen worden tot concretere oplossingen voor deze problemen. Uit het groepsgesprek blijkt dat verschillende problemen spelen binnen de instelling. De bevindingen uit de vragenlijsten bevestigen deze problemen. De achtergrond van deze problemen is dan inmiddels bekend door het groepsgesprek.

### *7.3.1 Groepsgesprek na de peer-to-peer interviews*

Het dient echter de aanbeveling om het groepsgesprek met de bewoners van een instelling plaats te laten vinden nadat de vragenlijsten geanalyseerd zijn. Geïdentificeerde knelpunten kunnen dan ofwel bevestigd ofwel verworpen worden. Bij een bevestiging kan de achtergrond van de geïdentificeerde knelpunten besproken worden. Medewerkers, en de jongeren, kunnen dan concrete oplossingen gericht op het daadwerkelijke probleem aanreiken. In verband met een strakke planning was een groepsgesprek na analyse van de vragenlijsten tijdens deze fase niet mogelijk, maar dit wordt wel geïntegreerd in de aangepaste PAJA-methodiek (zie *paragraaf 10.3.4*).

## **7.4 Stap 5 Keuringsbijeenkomst De Kazerne**

In de derde fase begint het hoge verloop onder de deelnemende groep jongeren problematisch te worden voor de keuring van De Kazerne. De voorbereidende training op de keuring van De Kazerne kan door slechts één jongere worden bezocht. Naast dermate grote problemen van deelnemende jongeren, waardoor het PAJA-project in de laatste fase voor hen minder prioriteit had dan voorheen, was dit hoge verloop onder de deelnemende jongeren in de derde fase vermoedelijk te wijten aan het gegeven dat de vrouwen binnen de Kazerne dikwijls onaangename ervaringen hebben met mannen. Hierdoor namen de mannen van Young Voices niet deel aan de voorbereidingen van de keuring van de Kazerne. De gemengde keuringsgroep (mannen en vrouwen) is daarom opgedeeld in twee groepen. De PAJA-coach is vanaf dat ogenblik verantwoordelijk voor het motiveren en coachen van twee groepen, maar kan uiteraard niet op twee plekken tegelijkertijd zijn. Daarnaast ontbreekt een duidelijk structureel programma voor de overblijvende mannelijke deelnemers aan het PAJA-project. De organisatie van de slotbijeenkomst neemt onvoldoende tijd in beslag, waardoor de mannelijke leden

tijdens de overbrugging van de keuringen en herkeuringen weinig om handen hebben. Het ontbreken van een structureel programma en onvoldoende begeleiding (coaching) blijken tijdens fase 3 van invloed te zijn op het al dan niet behouden van de jongeren binnen het project. Dit duidt erop dat het wekelijkse contact van de PAJA-coach met de deelnemende jongeren van essentieel belang is om de jongeren binnen het project te behouden als participanten. Tevens blijkt de tijd die verloopt tussen de keuring en herkeuring te groot te zijn. Het is moeilijk om de jongeren te blijven stimuleren en te behouden. Niet te veel tijd moet verstrijken tussen de keuring en herkeuring om verloop onder de leden van de keuringscommissie te beperken. Deze drie bevindingen –het belang van wekelijkse begeleiding, een structureel programma en niet te veel tijd tussen de keuring en herkeuring– worden geïntegreerd in de aangepaste PAJA-methodiek (*zie paragraaf 10.3*).

De keuringsbijeenkomst vond eveneens op de locatie van De Kazerne plaats op 19 mei 2009. De bewoonsters mochten geen vrij nemen van hun OCTRA-trajecten voor de PAJA-pilot. Wel mochten ze eerder naar huis, waardoor de keuringsbijeenkomst plaatsvond tussen 16.00 en 18.00. Door het hoge verloop van de leden van de keuringscommissie wordt besloten om aan De Kazerne toestemming te vragen of een mannelijk lid van de keuringscommissie mag deelnemen aan de keuringsbijeenkomst binnen De Kazerne. Deze toestemming wordt gegeven en de jongere wordt in een kort tijdsbestek voorbereid op de keuring. Door het ontbreken van één bewoonster door zwangerschap doet een andere bewoonster mee aan de keuring; op deze wijze zijn alsnog twee bewoonsters aanwezig bij de keuring.

#### *7.4.1 Informatievoorziening medewerkers*

“Aan de informatievoorziening richting teamleiders en begeleiding is genoeg aandacht besteed”, vertelt een medewerker. Hij gaat ook in op het nut van deze informatiestroom: “het is van groot belang dat medewerkers worden geïnformeerd over het hoe en het waarom van het project omdat zij ook de bewoners moeten informeren.” Dit is gedaan door naast het opsturen van de noodzakelijke bestanden de medewerkers telefonisch voorlichting te geven. Op deze wijze wordt duidelijkheid verschaft en is draagvlak gekweekt voor het PAJA-project.

#### *7.4.2 Reflectie jongeren*

Een medewerker vond dat gedurende de keuringsbijeenkomst van De Kazerne “de bewoners goed hun mening konden verwoorden. Ze waren goed voorbereid en presenteerden daardoor de punten goed.” Ze was in eerste instantie bang dat de bewoonsters niet uit hun woorden zouden kunnen komen. “Het was ook goed georganiseerd”, vond ze (d.w.z. de hapjes en de presentatie van de punten).

#### *7.4.3 Aanwezigheid van ‘mensen van buiten’*

De aanwezigheid van ‘mensen van buiten’ tijdens de werving, trainingen en keuringen werd tijdens de PAJA-pilot als prettig ervaren en van belang om aan medewerkers en bewoners van de instelling te tonen dat het een belangrijk project is dat serieus wordt genomen. Naast dat bij aanwezigheid van externe actoren in het pand het project voor de bewoners meer gaat leven (“een project zonder gezicht staat niet voor jongeren”, aldus een medewerker), wordt de drempel om deel te nemen aan het traject verlaagd. Medewerkers geven daarnaast aan dat duidelijke ‘gezichten’ bij het project het voor medewerkers van een voorziening eenvoudiger maakt om bewoners te informeren en door ernaar te verwijzen.

#### *7.4.4 Tweedeling in keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst*

De opdeling in Keuringsbijeenkomst en Reparatieplanbijeenkomst was gedurende de keuring van De Kazerne niet realiseerbaar. Het was voor De Kazerne al moeilijk om één keuringsbijeenkomst in te plannen. Besloten werd tot één samenkomst waarin zowel ingegaan wordt op de geïdentificeerde problemen als de oplossingen daarvoor. De keuringscommissie was gedurende de eenmalige keuringsbijeenkomst onvoldoende voorbereid op het aanreiken van oplossingen, waardoor dit moeizaam ging.

De voorkeur gaat uit naar twee bijeenkomsten zodat er voldoende tijd is om de besproken problemen en knelpunten door te nemen en te laten bezinken om een week erna aan de slag te gaan met het nadenken over oplossingen.

#### *7.4.5 Oplossingen voorbereiden voorafgaand aan de keuringsbijeenkomst*

De totstandkoming van oplossingen tijdens fase 2 en fase 3 liep minder voorspoedig dan in de eerste fase. De PAJA-coach vertelt hierover: “in de eerste fase werden jongeren beter voorbereid op ‘oplossingen bedenken’. Bij het Bertolt Brecht huis is dit wel gebeurd en bij de andere keuringen had dit ook gemoeten”. Jongeren waren door de voorbereiding door de PAJA-coach tijdens fase 1 beter bewapend en konden met beargumenteerde oplossingen komen. “Minder aanvullende suggesties op de oplossingen die de medewerkers aanreikten werden door de jongeren gegeven bij de keuring van De Kazerne.”, aldus de PAJA-coach. Eén medewerker vond het “inconsequent aan de methodiek” dat “als iets moest worden opgelost, dan lieten de jongeren niets van zich horen. Daar zou de methode bij hun meer activiteit in moeten laten ontplooiën. Als ze ook met voorstellen tot oplossingen komen leren ze ook actiegericht te werken.”



#### *7.4.6 Rekening houden met type instelling*

Op basis van de ervaringen opgedaan tijdens de keuring van De Kazerne kan geconcludeerd worden dat bepaalde aspecten van de methodiek soms aangepast moeten worden aan de instelling. De data, tijdstippen en locaties van trainingen en (her)keuringen moeten goed afgestemd worden op de betreffende instellingen.

### **7.5 Stap 6 Vastleggen bevindingen De Kazerne**

De aangereikte oplossingen en de gemaakte afspraken ten aanzien van het ‘repareren’ van de instelling worden vastgelegd in een reparatieplan en teruggekoppeld naar de teamleiders en medewerkers van de instelling. Het is de taak van de jongeren om het reparatieplan met behulp van een nieuwsbrief terug te koppelen naar de bewoners van de Kazerne. Over enkele maanden (in september) wordt De Kazerne geherkeurd. Dit vindt plaats buiten de planning.

### **7.6 Stap 7 Voorbereiding en training herkeuringsbijeenkomst BBH**

Leden van de keuringscommissie waren door dermate grote problemen afwezig bij de voorbereiding van de herkeuring van het Bertolt Brecht Huis. Het doornemen van het reparatieplan, het formuleren van vragen bij gemaakte afspraken zoals ‘in hoeverre zijn deze taken uitgevoerd?’ en waarom niet?’ was daartoe doorgeschoven naar een week later. Voorafgaand aan de herkeuringsbijeenkomst werden de leden voorbereid en getraind op de herkeuring.

### **7.7 Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst BBH**

Een enkele jongere kon aanwezig zijn tijdens de voorbereiding van de herkeuringsbijeenkomst door overheersende grote privé-problemen. Het PAJA-team heeft daarom overlegd hoe om te gaan met het minder soepele verloop van het PAJA-project. Er is daartoe besloten tot een iets andere indeling van de herkeuringsbijeenkomst dan oorspronkelijk gepland om de voor de nog overgebleven jongeren aantrekkelijk te maken. De eerste wijziging betreft een verandering van locatie.

#### *7.7.1 Locatie van herkeuring*

Aanvankelijk zouden de herkeuring buiten de woonvoorziening, op neutraal terrein, in het leslokaal van de Volksbond Amsterdam plaatsvinden. Tijdens de pilot is besloten de herkeuring te organiseren

op de locatie van de instelling zelf. De herkeuring wordt zo voor de keuringscommissie levendig gemaakt. Vooral voor de jongeren die niet wonen binnen de desbetreffende instelling, is discussiëren over een instelling die zij niet kennen moeilijk. Een volgende wijziging in de methodiek betreft het toevoegen van een rondleiding door het pand aan de herkeuringsbijeenkomst.

### *7.7.2 Rondleiding tijdens herkeuring*

De jongeren verkrijgen van de medewerkers een rondleiding door het gebouw waarbij de medewerkers ingaan op fysieke veranderingen die naar aanleiding van het reparatieplan zijn opgetreden. Dus in plaats van dat de jongeren het reparatieplan doorlopen, lichten de medewerkers toe wat er wel of niet is gebeurd met het reparatieplan. Op deze wijze wordt de herkeuring speelser gemaakt en daardoor informeler. De jongeren kunnen vervolgens vragen stellen en spreken een oordeel uit over of de instelling meer 'jongerenproof' is dan voorheen. Voorafgaand aan de keuring komen de jongeren bij elkaar om het voor te bereiden (omdat de jongeren door persoonlijke omstandigheden de week ervoor niet kwamen opdagen bij de voorbereiding van de herkeuring van het BBH). De gewijzigde agenda van de herkeuringsbijeenkomst BBH wordt hieronder weergegeven.

---

#### *Gewijzigde agenda van de herkeuringsbijeenkomst BBH op 26 mei van 12.30–14.30 uur*

---

1. Opening van de herkeuringsbijeenkomst (5 minuten)
2. Voorstelrondje (15 minuten)
3. Hoe staat het met het reparatieplan: is de instelling meer 'jongerenproof' dan voorheen? De Young Voices krijgen eerst een korte rondleiding door het gebouw om de eventuele fysieke veranderingen te bekijken en stellen hier vragen over aan de medewerkers (20 minuten)
4. De medewerkers lichten de (andere) ontwikkelingen in het reparatieplan toe en de Young Voices stellen hier vragen over (40 minuten)

Pauze

5. Conclusie (30 minuten): de Young Voices spreken hun oordeel uit over de al dan niet gemaakte vorderingen. De medewerkers kunnen kort reageren.
  6. Afsluiting.
- 

### *7.7.3 Vooronderzoek voorafgaand aan een herkeuring*

Uit de eerste herkeuringsbijeenkomst kwam tevens een andere aanbeveling naar voren: voorafgaand aan een herkeuring is onderzoek onder bewoners handig om de meningen van de bewoners te inventariseren. In hoeverre zijn zij tevreden met de mogelijke aanpassingen binnen de instelling? Omdat twee leden van de keuringscommissie, die tevens bewoners van het BBH zijn, pas later binnenkwamen gedurende de herkeuring, ontbraken meningen van de bewoners en was op enkele

punten onduidelijk of bewoners meer tevreden waren met de situatie nu in vergelijking met de situatie voor de keuring.

Medewerkers van het BBH meenden dat weinig zichtbare fysieke veranderingen waren toegebracht aan het gebouw, waardoor zij een rondleiding overbodig vonden. De bijeenkomst vond plaats in het kantoor van de projectleider. Het stellige 'De Young Voices krijgen eerst een korte rondleiding door het gebouw' in bovenstaande agenda van de herkeuring(en) wordt vervangen door 'De Young Voices kunnen eventueel eerst een korte rondleiding door het gebouw krijgen' (zie het aangepaste stappenplan in *paragraaf 10.3.9*).

Tijdens het bespreken van het reparatieplan op de eerste herkeuringsbijeenkomst komen aanvullende suggesties ter verbetering van de woonvoorziening naar voren. Deze voorstellen worden zowel door de keuringscommissie als de aanwezige begeleiding gegeven als antwoord op nog aanwezige knelpunten in de instelling. Deze suggesties ter verbetering worden door het Verwey-Jonker Instituut verwerkt en verzonden naar de instelling om op deze wijze de instelling meer te 'repareren' (zie *bijlage VII*).

De Young Voices trokken zich terug en spraken hun oordeel uit over de al dan niet ingevoerde voorstellen in het reparatieplan. Op basis van een positief oordeel verkreeg de instelling een ingelijst certificaat met daarop de tekst 'jongerenproof'. In het geval van een negatief oordeel had de instelling een certificaat met 'niet jongerenproof' ontvangen. Na ontvangst kregen de medewerkers te gelegenheid hierop te reageren. Het Bertolt Brecht Huis verkreeg op 26 mei 2009 een certificaat met de tekst 'jongerenproof' en de keuring van het BBH werd feestelijk afgesloten met (kinder)champagne. Deze creatieve manier van beoordelen is eveneens opgenomen in het aangepaste reparatieplan.

## **7.8 Stap 9 Vastleggen bevindingen herkeuring BBH**

De jongeren beschrijven in een nieuwsbrief waar wel en waar geen vorderingen in zijn gemaakt. Deze nieuwsbrief stelt de bewoners van de instellingen op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van de gemaakte afspraken. Over de afspraken zijn zij in een eerder stadium, namelijk na de keuringsbijeenkomst, geïnformeerd met een door de keuringscommissie vervaardigde nieuwsbrief.

### *7.8.1 Terugkoppelen van suggesties naar de medewerkers*

Tijdens een keuring komen de jongeren gezamenlijk met de medewerkers tot verscheidene voorstellen tot verbetering van geïdentificeerde knelpunten binnen de instelling. Deze uitkomsten worden vastgelegd en teruggekoppeld naar de medewerkers binnen de instelling. Op deze wijze staat

schriftelijk vast welke voorstellen tot reparatie zij moeten implementeren om de instelling te repareren (in de pilot is dit ook gebeurd). Na het plaatsvinden van een herkeuring moet evenals na een eerste keuring teruggekoppeld worden naar een instelling. Eventuele nieuwe ideeën om de instelling te 'repareren' die tijdens de herkeuring naar voren zijn gekomen worden vastgelegd en teruggekoppeld aan de medewerkers binnen de instellingen. Op deze wijze kunnen voorstellen tot verbetering binnen de instellingen geïmplementeerd worden. Na de stap 'herkeuring' wordt een nieuwe stap toegevoegd, namelijk 'vastleggen bevindingen en terugkoppeling naar instellingen' (zie *paragraaf 10.3.10*).

## **7.9 Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst Eerste Helmer en Sarphatistraat 102**

De herkeuringen vonden plaats op de locaties van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102. Deze herkeuringen vonden respectievelijk 's ochtends en 's middags plaats en namen elk twee uur in beslag. 's Ochtends waren twee leden van de keuringscommissie aanwezig en 's middags voegden twee jongeren zich toe aan de groep. De aanwezige medewerkers waren andere medewerkers dan die aanwezig bij de keuringsbijeenkomsten. De periode tussen de twee keuringen werd opgevuld met een lunch voor de aanwezige jongeren en het PAJA-team, maar ook (nog) aanwezige medewerkers van de Eerste Helmer mochten aanschuiven. Op basis van de herkeuringsbijeenkomsten kan gesteld worden dat voor een spoedig verloop van de herkeuring het essentieel is dat de zelfde medewerkers aanschuiven bij zowel de keuringsbijeenkomst als de herkeuringsbijeenkomst van een instelling:

### *7.9.1 Zelfde medewerkers tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomst*

Tijdens de derde fase van de pilot komt naar voren dat het uiterst belangrijk is dat dezelfde personen aanwezig zijn bij de keuringsbijeenkomst en de herkeuringsbijeenkomst. Medewerkers vanuit een instelling bespreken tijdens de keuring samen met de jongeren de geïdentificeerde knelpunten binnen de instelling door en komen gezamenlijk tot oplossingen voor deze problemen. Daartoe maken zij afspraken om de instelling te repareren. Wanneer andere (nieuwe) medewerkers tijdens de herkeuringsbijeenkomst de ontwikkelingen in het reparatieplan toelichten begrijpen zij door afwezigheid tijdens de keuringsbijeenkomst dikwijls de achtergrond van knelpunten en oplossingen niet. Hierdoor kan tijdens de herkeuring verwarring ontstaan over gemaakte afspraken. Deze afspraken zijn immers gemaakt met andere medewerkers die niet enkel zijn geïnformeerd over de achtergrond van problemen, maar ook gezamenlijk met de jongeren zijn gekomen tot deze afspraken ter verbetering van de kwaliteit van de instelling. Deze bevinding is meegenomen in de uiteindelijke PAJA-methodiek (zie *paragraaf 10.3.9*).

### *7.9.2 Cliëntenraad*

Tijdens de herkeuringsbijeenkomsten van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat blijken de aanwezige medewerkers onvoldoende te zijn geïnformeerd ten aanzien van de gemaakte afspraken door de aanwezige medewerkers tijdens de eerste keuringsbijeenkomst. Het is daardoor lastig iets te vertellen over de voortgang van de afspraken in de instelling. Daarnaast ontstaat verwarring over geïdentificeerde problemen die voor hun onbekend zijn. Verschillende voorstellen tot verbetering zijn niet nagekomen, terwijl medewerkers tijdens de keuring gezamenlijk met de jongeren kwamen tot deze voorstellen en de toezegging deden hieraan te werken. De aanbeveling dient dat nazorg wordt gegeven. Zowel in een vorm voor de deelnemende jongeren, zodat zij niet na afsluiting van het PAJA-traject in een gat vallen, maar ook zodat druk wordt gezet op het nakomen van gemaakte afspraken. Het instellen van een cliëntenraad is een goed middel om dit te waarborgen. Op deze wijze is jeugdparticipatie niet een eenmalige activiteit, maar wordt een structureel onderdeel van de woonvoorziening. Een medewerker geeft tijdens de herkeuring aan een dergelijke cliëntenraad op te hebben gezet, maar bij gebrek aan animo nog geen jongere bereid te hebben gevonden deel te nemen aan deze cliëntenraad: "het verbeteren van de instellingen na afronding van het PAJA-project moet niet stoppen; er is immers van alles in gang gezet en het is goed als jongeren toezicht blijven houden op de (nog te maken) vorderingen. Het verbeteren moet een continu proces zijn. Dit kan met behulp van een cliëntenraad, die eveneens (net als PAJA) staat en valt met initiatief van de jongeren zelf." Eén van de leden van de keuringscommissie geeft aan geïnteresseerd te zijn en afspraken zijn gemaakt voor een introductie aan de cliëntenraad.

## **7.10 Stap 9 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar woonvoorzieningen**

Opnieuw wordt duidelijk dat het terugkoppelen van aanvullende suggesties naar de woonvoorzieningen belangrijk is. De medewerkers geven ook tijdens de bijeenkomsten aan deze in ontvangst te willen nemen. De PAJA-onderzoeker neemt de verantwoordelijkheid hiervoor.

## **7.11 Stap 10 PAJA-slotbijeenkomst**

Omdat tijdens het PAJA-project naar voren komt dat onder de jongeren de behoefte bestaat om met mensen die van hun van belang zijn het PAJA-traject af te sluiten, is besloten tot een opdeling van de PAJA-slotbijeenkomst in een afsluitend feest voor de jongeren en een meer officieuze conferentie. Tijdens het slotfeest voor de jongeren kunnen jongeren vanuit hun perspectief de resultaten

presenteren en zijn de genodigden mensen die voor hun van belang zijn (vrienden, familie, begeleiding). De vragen 'zijn hun doelen bereikt?' en 'wat hebben ze geleerd?' staan dan centraal. De meer officieuze conferentie dient voor presentatie van de resultaten vastgelegd door het Verwey-Jonker Instituut. Belangstellenden voor de PAJA-methodiek zullen met behulp van creatieve workshops geïntroduceerd worden aan de PAJA-methodiek. Jongeren dienen hierbij een rol te spelen.

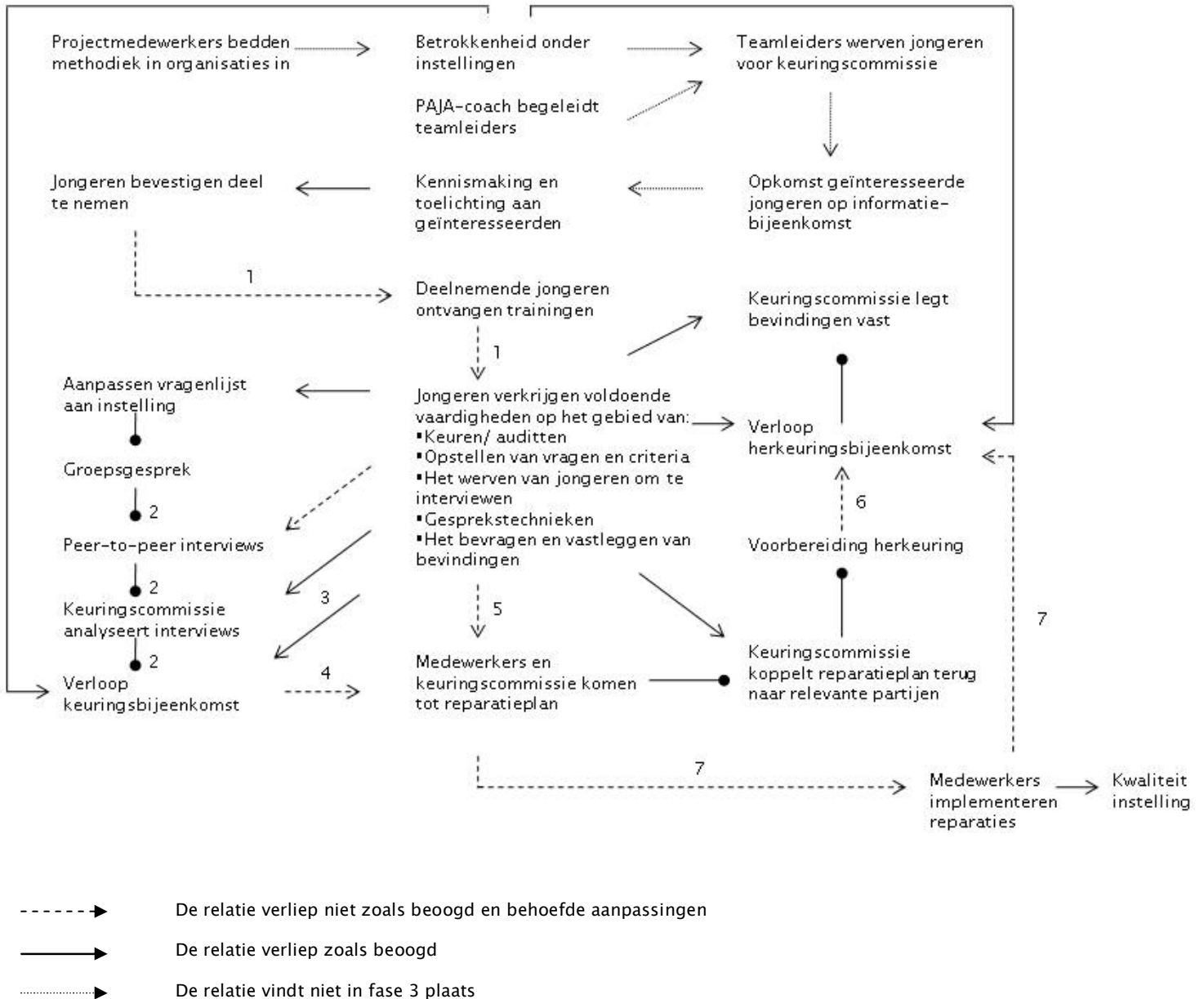
Naast het (her)keuren van de woonvoorzieningen zijn de leden van de keuringscommissie tijdens de derde fase tevens bezig met het organiseren van het slotfeest voor de jongeren op 30 juni. Het leek de PAJA-coach een goed idee om de voorbereiding van dit slotfeest over te laten aan de jongeren. Terwijl de vrouwelijke leden van de keuringscommissie zich (in het begin van fase 3) hoofdzakelijk bezig hielden met de keuring van De Kazerne, konden de mannelijke leden zich bezighouden met de slotbijeenkomst. Dit idee is verwerkt in het aangepaste reparatieplan (zie *paragraaf 10.3.11*). Tijdens deze slotbijeenkomst sloten de jongeren het PAJA-traject af met het ontvangen van een getuigschrift ondertekend door de Stichting de Volksbond Amsterdam en het Verwey-Jonker Instituut (uitvoerders van PAJA). De wethouder is via een brief door de Young Voices gevraagd om op het slotfeest de certificaten aan hen te overhandigen en het belang van participatie toe te lichten. Echter vond op 15 juni een steekpartij plaats binnen een Amsterdams opvanghuis voor zwerfjongeren. Een zwerfjongere die daar woonde stak een medewerkster dood. Twee andere medewerkers raakten gewond. In de week van het geplande slotfeest werd een grote herdenkingsbijeenkomst gehouden voor het dodelijke slachtoffer van de steekpartij die veel Young Voices kennen. Tevens waren een aanzienlijk aantal genodigden voor het slotfeest daarbij aanwezig. Het PAJA-slotfeest is daarom niet doorgegaan op 30 juni. Daarnaast was er in die week een stille tocht, aldus de PAJA-coaches die het slachtoffer ook persoonlijk kenden. Het leek dan ook niet gepast om in die week een slotfeest te houden, zoals gepland stond voor 30 juni. Het slotfeest een aantal weken uitstellen is niet handig in verband met het overbruggen van een zomerperiode. De jongeren zijn dan moeilijk vast te houden en de organisatie van het slotfeest wordt dan een probleem. Wel is de presentatie van het project aan de wethouder op die 30 juni tussen 19.00 en 20.00 doorgegaan op een alternatieve locatie. Op het Projektburo bereidden de jongeren de slotbijeenkomst voor: de ruimte werd mooi aangekleed met hapjes, foto's en kaarsen en voor belangstellenden (ouders en het PAJA-team) werd gekookt. Het Verwey-Jonker Instituut leverde de certificaten, die later op de avond zouden worden uitgereikt aan de Young Voices. De Amsterdamse wethouder Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie, Openbare Ruimte en Groen bezocht de bijeenkomst. Tevens waren alle leden van de begeleidingscommissie aanwezig. Al met al een gezellige bijeenkomst.

De officieuze conferentie zal plaats gaan vinden op 19 november 2009, een dag voor kinderrechtendag.

## 7.12 Conclusie fase 3

Met behulp van de programmatheorie wordt per relatie besproken in hoeverre ‘de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project zijn geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?’ en ‘wat de zichtbare sterke punten en zwakke punten in de interventie zijn?’ voor fase 3.

**Figuur 7.1 Programmatheorie en fase 3**



1. Doordat sommige vrouwelijke bewoners slechte ervaringen met mannen hebben (gehad) werden alleen vrouwelijke leden van de keuringscommissie betrokken bij de keuring van De Kazerne. De keuringscommissie is daardoor opgedeeld in twee groepen tijdens de trainingsfase. Waar de aanwezige leden van de keuringscommissie op het Projektenuro getraind worden, ontvangen de

twee bewoonsters van De Kazerne op locatie de trainingen. In verband met het traject die zij van OCTRA ontvangen vonden de trainingen altijd na werktijd plaats. Dit bleek niet goed te werken; de bewoners zijn moe en dragen de zorg voor hun kind.

2. Op basis van de ervaringen in de eerste en tweede fase is besloten een groepsgesprek toe te voegen aan het onderzoekstraject. Voorafgaand aan de afname van de peer-to-peer interviews is een gesprek aangegaan met enkele bewoonsters van De Kazerne. Uit het groepsgesprek blijkt dat verschillende problemen spelen binnen de instelling. De bevindingen uit de vragenlijsten bevestigen deze problemen. De achtergrond van deze problemen is dan inmiddels bekend door het groepsgesprek. Het dient echter de aanbeveling om het groepsgesprek met de bewoners van een instelling plaats te laten vinden nadat de vragenlijsten geanalyseerd zijn. Geïdentificeerde knelpunten kunnen dan ofwel bevestigd ofwel verworpen worden.
3. Een medewerker vond dat gedurende de keuringsbijeenkomst van De Kazerne de bewoners goed hun mening konden verwoorden. Ze waren goed voorbereid en presenteerden daardoor de punten goed.
4. De opdeling in Keuringsbijeenkomst en Reparatieplanbijeenkomst was gedurende de keuring van De Kazerne niet realiseerbaar.
5. De keuringscommissie was gedurende de eenmalige keuringsbijeenkomst onvoldoende voorbereid op het aanreiken van oplossingen, waardoor dit moeizaam ging. De totstandkoming van oplossingen tijdens fase 2 en fase 3 verliep minder voorspoedig dan in de eerste fase. Minder aanvullende suggesties op de oplossingen die de medewerkers aanreikten werden door de jongeren gegeven bij de keuring van De Kazerne. Jongeren waren door de betere voorbereiding door de PAJA-coach tijdens fase 1 beter bewapend en konden met beargumenteerde oplossingen komen.
6. Veel leden van de keuringscommissie waren door dermate grote problemen afwezig bij de voorbereiding van de herkeuring van het Bertolt Brecht Huis. Het doornemen van het reparatieplan, het formuleren van vragen bij gemaakte afspraken zoals 'in hoeverre zijn deze taken uitgevoerd?' en waarom niet?' was daartoe doorgeschoven naar een week later. Er is daartoe besloten tot een iets andere indeling van de herkeuringsbijeenkomst dan oorspronkelijk gepland om de voor de nog overgebleven jongeren aantrekkelijk te maken. De eerste wijziging betreft een verandering van locatie. Aanvankelijk zouden de herkeuring buiten de woonvoorziening, op neutraal terrein, in het leslokaal van de Volksbond Amsterdam plaatsvinden. Besloten is om de herkeuring te organiseren op de locatie van de instelling zelf. De herkeuring wordt zo voor de keuringscommissie levendig gemaakt. Met name voor de jongeren die niet wonen binnen de desbetreffende instelling, is discussiëren over een instelling die zij niet kennen moeilijk. Een volgende wijziging in de



methodiek betreft het toevoegen van een rondleiding door het pand waarbij de medewerkers ingaan op fysieke veranderingen die naar aanleiding van het reparatieplan zijn opgetreden. In plaats van dat de jongeren het reparatieplan doorlopen, lichten de medewerkers toe wat er wel of niet is gebeurd met het reparatieplan. Uit de eerste herkeuringsbijeenkomst kwam tevens een andere aanbeveling naar voren: voorafgaand aan een herkeuring is onderzoek onder bewoners handig om de meningen van de bewoners te inventariseren. In hoeverre zijn zij tevreden met de mogelijke aanpassingen binnen de instelling?

7. Het is uiterst belangrijk dat dezelfde personen aanwezig zijn bij de keuringsbijeenkomst en de herkeuringsbijeenkomst. Medewerkers vanuit een instelling bespreken tijdens de keuring samen met de jongeren de geïdentificeerde knelpunten binnen de instelling door en komen gezamenlijk tot oplossingen voor deze problemen. Daartoe maken zij afspraken om de instelling te repareren. Wanneer andere (nieuwe) medewerkers tijdens de herkeuringsbijeenkomst de ontwikkelingen in het reparatieplan toelichten begrijpen zij door afwezigheid tijdens de keuringsbijeenkomst dikwijls de achtergrond van knelpunten en oplossingen niet. Hierdoor kan tijdens de herkeuring verwarring ontstaan over gemaakte afspraken. Deze afspraken zijn immers gemaakt met andere medewerkers die niet enkel zijn geïnformeerd over de achtergrond van problemen, maar ook gezamenlijk met de jongeren zijn gekomen tot deze afspraken ter verbetering van de kwaliteit van de instelling. Tijdens de herkeuringsbijeenkomsten van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat blijken de aanwezige medewerkers onvoldoende te zijn geïnformeerd ten aanzien van de gemaakte afspraken door de aanwezige medewerkers tijdens de eerste keuringsbijeenkomst. Het is daardoor lastig iets te vertellen over de voortgang van de afspraken in de instelling. Daarnaast ontstaat verwarring over geïdentificeerde problemen die voor hun onbekend zijn. Verschillende voorstellen tot verbetering zijn niet nagekomen, terwijl medewerkers tijdens de keuring gezamenlijk met de jongeren kwamen tot deze voorstellen en de toezegging deden hieraan te werken. De aanbeveling dient dat nazorg wordt gegeven. Zowel in een vorm voor de deelnemende jongeren, zodat zij niet na afsluiting van het PAJA-traject in een gat vallen, maar ook zodat druk wordt gezet op het nakomen van gemaakte afspraken. Het instellen van een cliëntenraad is een goed middel om dit te waarborgen. Op deze wijze is jeugdparticipatie niet een eenmalige activiteit, maar wordt een structureel onderdeel van de woonvoorziening. Het verbeteren moet een continu proces zijn. Dit kan met behulp van een cliëntenraad, die eveneens (net als PAJA) staat en valt met initiatief van de jongeren zelf.

Dan tot slot nog enkele aandachtspunten en bevindingen die van invloed zijn op het verloop van het PAJA-traject. Allereerst is het slotfeest opgedeeld in een feest voor de jongeren en een meer officieuze afsluiting van het PAJA-project. Waar bij het slotfeest voor de jongeren het feestelijk afsluiten van het

PAJA-traject en het in ontvangst nemen van de certificaten centraal staan, staat de presentatie van de resultaten aan de financiers en geïnteresseerden tijdens de meer officiële slotbijeenkomst centraal. De jongeren nemen de verantwoordelijkheid op zich om het slotfeest voor de jongeren op 30 juni zelf te organiseren. Naast dat op deze wijze de periode tussen keuringen en herkeuringen overbrugd wordt voor de jongeren doordat ze zich kunnen inzetten voor een andere activiteit, wordt op creatieve wijze nieuwe vaardigheden (organiseren van een feest) aangeleerd. Ook betekent de organisatie vervangende werkzaamheden voor de mannelijke leden van de keuringscommissie die niet betrokken kunnen worden bij de keuring van de Kazerne.

Een belangrijke bevinding is dat het wekelijkse contact van de PAJA-coach met de deelnemende jongeren van essentieel belang is om de jongeren binnen het project te behouden als participanten. Het ontbreken van een structureel programma en onvoldoende begeleiding (coaching) blijken van invloed te zijn op het al dan niet behouden van de jongeren binnen het project. Tevens blijkt de tijd die verloopt tussen de keuring en herkeuring te groot te zijn. Het is moeilijk om de jongeren te blijven stimuleren en te behouden. Niet te veel tijd moet verstrijken tussen de keuring en herkeuring om verloop onder de leden van de keuringscommissie te beperken.

Een andere bevinding is dat de aanwezigheid van 'mensen van buiten' tijdens de werving, trainingen en keuringen tijdens de PAJA-pilot als prettig ervaren werd en van belang om aan medewerkers en bewoners van de instelling te tonen dat het een belangrijk project is dat serieus wordt genomen.

Tot slot is een belangrijke toevoeging aan de PAJA-methodiek het vastleggen en terugkoppelen (naar de instelling) van nieuwe ideeën om de instelling te 'repareren' die tijdens de herkeuring naar voren komen. Op deze wijze kunnen voorstellen tot verbetering binnen de instellingen geïmplementeerd worden. Na de stap 'herkeuring' wordt een nieuwe stap toegevoegd, namelijk 'vastleggen bevindingen en terugkoppeling naar instellingen'.

## 8. Overzicht PAJA-traject

Verscheidene begrippen zijn relevant voor een voorspoedig verloop van de PAJA-methodiek. Om tot onderbouwde aanbevelingen te kunnen komen, kunnen deze pas ontdekt worden na afsluiting van de drie fasen binnen het PAJA-traject. Binnen deze paragraaf komen de aanbevolen wijzigingen op basis van de gehele PAJA-pilot aan bod.

### 8.1 Verloop

Ondanks dat het verloop tijdens de keuring van De Kazerne problemen opleverde, was het verloop laag voor de doelgroep. “Als je rekening houdt met de doelgroep, dan valt het eigenlijk heel erg mee”, aldus de PAJA-coach. Ook de PAJA-onderzoeker meent dit: “het is best bijzonder dat zoveel jongeren tot het einde van het project zijn gebleven”. *Tabel 8.1* geeft het verloop onder de jongeren over de drie fasen weer.

**Tabel 8.1 Verloop onder de deelnemende jongeren per fase**

Fase 1: Bertolt Brecht Huis	Fase 2: Eerste Helmer en Sarphatistraat 102	Fase 3: De Kazerne
1. Simone →	1. Simone →	1. Simone
2. Victorio →	2. Victorio →	2. Victorio <b>X</b>
3. Emy	Afgesloten met contract	3. Emy (herkeuringen)
4. Sarah	Afgesloten met contract	4. Sarah (herkeuringen)
5. Ricardo →	Vastgezet →	5. Ricardo
6. Samir	Afgesloten met contract	
7. Nino →	Eruit gezet	
8. Jemarth	Vertrokken naar Almere	
9. Iqram	Mocht niet (Oetra)	
	3. Andres →	6. Andres
	4. Johan →	7. Johan <b>X</b>
		8. Grace (keuring Kazerne)
		9. Meriam <b>X</b>

**X** = deelnemer is tijdens fase uitgevallen  
 → = deelnemer is door naar de volgende fase

Dankzij improvisatie van de PAJA-coach is het verloop onder de deelnemende jongeren beperkt gebleven. De PAJA-onderzoeker benadrukt het belang van de PAJA-coach: “ze haalde ze zelfs uit hun bed”. De PAJA-coach meent dat alleen vergoedingen en certificaten niet voldoende zijn om de deelnemende jongeren te behouden als actieve deelnemers en dat de volgende voorwaarden van belang zijn om verloop zo veel mogelijk te voorkomen. Allereerst vereist het een structureel programma en continue begeleiding en motivatie. De wekelijkse bijeenkomsten verkleinen de kans op verloop onder jongeren. Tijdens de pilot bleek dat wanneer de begeleiding van de jongeren een minder intensieve vorm aannam – er waren onvoldoende uren om alle jongeren op een structurele manier betrokken te houden – de jongeren zich eerder minder gemotiveerd toonden en vaker niet op kwamen dagen bij trainingen en (her)keuringsbijeenkomsten.

Daarnaast is het vertrouwen van een onafhankelijk persoon erg belangrijk. De jongeren bevinden zich in een situatie waarbij ze een bepaalde afhankelijkheid hebben van (medewerkers binnen) een instelling. Dit dient doorbroken te worden, zodat jongeren meer open zijn. “Betrokken doen” is volgens de PAJA-coach cruciaal voor het opbouwen van een band. Buiten de trainingen en bijeenkomsten om is contact onderhouden van invloed op het behouden van de jongeren in een project: de PAJA-coach heeft de jongeren gesmeet en gebeld om te informeren naar “hoe het gaat” en er zijn leuke uitjes georganiseerd. Naast dat jongeren een groepsgevoel ontwikkelen door regelmatig een gezellige activiteit te ondernemen, neemt het plezier door deelname aan het project toe.

Ook meent de PAJA-coach dat het belangrijk is wanneer je iets wil van jongeren, de jongeren te motiveren vanuit het perspectief van de jongeren: “als je wil dat jongeren zich binden aan een project, is het belangrijk om je eigen doelen niet te benadrukken, maar wat het oplevert voor hun”.

Het blootstellen aan een andere omgeving gerelateerd aan de doelstelling van het project werkt tevens bevorderend voor het behouden van jongeren binnen een project. Allereerst zijn complimenten van mensen van buiten de omgeving van de jongeren goed voor het zelfvertrouwen van jongeren: “de mens is gedreven als zij/hij door anderen aangesproken wordt op prestaties.” Op deze wijze worden ze geprikkeld meer hun best te doen. Tevens doen jongeren ervaringen op en zien hoe anderen het doen. Zo zijn de jongeren tijdens de PAJA-pilot bijvoorbeeld een middag te gast geweest bij de Stichting Zwerfjongeren Nederland. Ook zijn ze naar een zwerfjongerencongres geweest.

“Eerlijk zijn” ziet de PAJA coach als een belangrijke andere voorwaarde om verloop onder deelnemende jongeren te voorkomen, want “zwerfjongeren zijn ervaringsdeskundigen op het gebied van persoonlijkheden. Ze prikken er doorheen.” Tevens werkt het inzetten van de sterke schakels in de groep jongeren om de rest van de groep te motiveren, bevorderend voor het behoud van actieve leden van de keuringscommissie.

Tot slot noemt het PAJA-team het creëren van draagvlak onder medewerkers: “enkel de beloningen en certificaten zijn niet voldoende. Als medewerkers niet achter een project staan geven ze de jongeren geen enkele begeleiding en motivatie.” “De PAJA-coach bleek gedurende het PAJA-traject veel belangrijker bij de motivatie van jongeren dan dat medewerkers waren. Door de grote twijfel die bestond onder medewerkers bij de aanvang van het project, was het moeilijk voor de begeleiders om jongeren te motiveren. Met betrekking tot de rol van medewerkers moet er niet van worden uitgegaan dat dit automatisch goed komt.”, aldus een medewerker.

## **8.2 Draagvlak**

Het is belangrijk dat de methode goed landt bij de begeleiders. Voorafgaand aan de aanvang van het project dient draagvlak gecreërd te worden onder (medewerkers van) de betrokken instellingen en organisaties. Het inbedden van de methodiek in de organisatie is van belang voor een spoedig verloop van de verschillende stappen in de PAJA-methodiek. Doordat het PAJA-project binnen de instellingen in mindere mate wordt gedragen – “medewerkers hadden in eerste instantie twijfel of deelname aan PAJA wel naast de dagbesteding van de jongeren kon”, vertelt een medewerker – gaan onderhandelingen over data, tijden en locaties met de instellingen stroef. Met de tijd die hierin gestoken is, was van te voren geen rekening mee gehouden. Ook het werven, begeleiden en enthousiasmeren van de jongeren kost veel tijd. Het is goed als de PAJA-coach hierin zoveel mogelijk wordt ondersteund door medewerkers en medewerking verkrijgt van de betreffende instelling. Tijdens de pilot gaven medewerkers aan, door de heersende twijfel ten aanzien van het PAJA-traject, het moeilijk te vinden om jongeren te motiveren.

Meer aandacht moet worden besteed aan de inbedding van een methode. Door het organiseren van een informatiebijeenkomst worden zowel de jongeren als de medewerkers van een instelling zo zorgvuldig mogelijk geïnformeerd. Daarnaast bevordert een duidelijke omschrijving van de taken tevens een voorspoedig verloop van de PAJA-methodiek.

## **8.3 Hoge ureninvestering**

De uiteindelijke ureninvestering is beduidend hoger dan aanvankelijk aangenomen. Volgens de PAJA-onderzoeker heeft het allereerst te maken met de context waarbinnen het PAJA-project is uitgevoerd: “de sociale sector is een niet koopkrachtige sector met weinig budget”. Er wordt getracht om toch iets

goed neer te zetten rekening houdend met de beperkte mogelijkheden. Een lid van de begeleidingscommissie vertelt hierover: “met relatief weinig geld is zo’n goed project opgezet”.

Gedurende het verloop van het PAJA-traject nam een onderzoeker het project over van een andere onderzoeker. Deze nieuwe onderzoeker moest worden ingewerkt om kennis ten aanzien van het project bij te spijkeren. Daarnaast is de hogere ureninvestering te wijten aan uitval van de eerste stagiair. De taken die in eerste instantie vielen onder het takenpakket van de stagiair moesten worden overgenomen door de stagiaires binnen het Verwey-Jonker Instituut en de PAJA-onderzoekers. “Achteraf gezien had eerder een stagiair die zich specifiek richtte op het PAJA-project geworven moeten worden.”, aldus de PAJA-onderzoeker. Ook zijn taken zoals het regelen van data en locaties voor (her)keuringen en het begeleiden en trainen van jongeren, in eerste instantie een taak van de Volksbond, uiteindelijk uitgevoerd door de PAJA-onderzoeker en de PAJA-coach. Zonder draagvlak onder de werknemers van de woonvoorzieningen kwamen afspraken met betrekking tot data moeizaam tot stand. “Locaties moesten worden aangeschreven, afspraken moesten worden gemaakt ten aanzien van tijden, data en benodigde faciliteiten. Daarnaast moest ik ze verscheidene keren bezoeken”, vertelt de PAJA-coach. Deze verantwoordelijkheden lagen aanvankelijk echter bij de Stichting de Volksbond en de medewerkers van haar woonvoorzieningen. Eveneens ontstond soms verwarring over taken waar de PAJA-coach verantwoordelijk was en waar de PAJA-onderzoeker verantwoordelijk voor was. Van te voren was dit vastgelegd, maar in praktijk blijkt dit lastig te zijn. Duidelijke afspraken zijn gedurende het project gedefinieerd om verwarring in de toekomst te voorkomen. Een andere oorzaak van de hogere ureninvestering heeft te maken met het stimuleren en begeleiden van de jongeren. “Voor mij zijn uren ingedeeld voor het coachen van de jongeren. De Volksbond zou de werving doen en dus is dit begroot bij de Volksbond. Alleen deden ze dat niet en daardoor ging ik over mijn uren”, aldus de PAJA-coach. En doordat de bewoonsters van De Kazerne overdag een leer- werktraject volgden, werd de keuringscommissie noodgedwongen opgedeeld in twee groepen (bewoonsters van de Kazerne en de overige jongeren). De PAJA-coach was vanaf dat moment verantwoordelijk voor de motivatie en begeleiding van twee groepen. Dit leidde eveneens tot een hogere ureninvestering.

Tijdens de uitvoering van de pilot komt naar voren dat rekening moet worden gehouden met onverwachte gebeurtenissen en onverwachte kosten. Gedurende de pilot moest de begroting worden vergroot in verband met een creatieve invulling van de PAJA-methodiek, zoals de feestelijke slotbijeenkomst georganiseerd door de jongeren en de dvd die wordt toegevoegd aan het handboek<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Als resultaat van de PAJA-pilot stelt het Verwey-Jonker Instituut een handboek op. Het boek zal stap voor stap beschrijven hoe de PAJA-methodiek opgezet en uitgevoerd kan worden en is bedoeld voor instellingen die een

## 8.4 Locatie trainingen

Om de objectiviteit te bevorderen kan het goed zijn om de trainingen te laten plaatsvinden in een locatie buiten de instelling: “als je dat niet doet wordt er geen gelijkwaardige situatie gecreërd. Er moet tijdens een keuring een situatie gecreërd worden om te komen tot constructieve oplossingen. Dit kan niet op terrein waar ze net door dezelfde medewerkers terecht zijn geweest.”, vertelt de PAJA-coach. Doorgaans brengt dit wel kosten met zich mee.

Het dient tevens de aanbeveling om voorafgaand aan de start van een PAJA-traject duidelijke afspraken te maken ten aanzien van de locaties. De schommeling in locaties van de trainingen gedurende de PAJA-pilot waren niet bevorderend voor de structuur. Ondanks dat de PAJA-coach de jongeren een paar dagen voordat trainingen plaatsvonden op de hoogte bracht met behulp van een smsje of een belletje, ontstond veel verwarring over de locaties. Regelmatig kwam het voor dat een jongere voor een dichte deur stond.

## 8.5 Tijden trainingen en (her)keuringsbijeenkomsten

Naast dat duidelijke afspraken ten aanzien van de locatie bevorderend zijn voor een voorspoedig verloop, werkt het tijdig vastleggen van de tijden waarop trainingen en bijeenkomsten plaatsvinden eveneens verhelderend voor zowel de medewerkers als de jongeren. Daarnaast is het bevorderend voor aanwezigheid. Het werken met de PAJA-methodiek vergt tijd en energie van de instellingen. Het is belangrijk om de data van de keuringen tijdig in te plannen, zodat alle medewerkers en de jongeren er rekening mee kunnen houden. De planning hiervan kan het beste bij de directie worden gelegd omdat de keuringen doorgaans plaats zullen moeten vinden binnen de vaste werktijden.

Omdat gedurende de pilot blijkt dat de methodiek er niet even bijgedaan kan worden, na een lange dag school of werk zijn jongeren toe ‘tijd voor zichzelf’, is het goed om jongeren de gelegenheid te geven om één dag in de week vrij te nemen. Daarvoor is tijdig overleg met aanbieders van scholing en werk aan de jongeren nodig.

---

aanbod hebben voor jongeren. Op de bij te voegen dvd lichten de leden van de keuringscommissie (Young voices) de methode toe en delen hun ervaringen die zij tijdens het PAJA-project hebben opgedaan.

## 8.6 Planning

Na afloop van een gesprek op 24 juni 2008 tussen de Volksbond Amsterdam, de Gemeente Amsterdam en het Verwey-Jonker Instituut ziet de planning er als volgt uit:

---

### *Beoogde planning (24 juni 2008)*

---

1. Juli tot en met September 2008: Voorbereiding van de audit:
    - werving deelnemers
    - draagvlak binnen organisatie(s)
    - financiering slotbijeenkomst en deelnemersvergoeding
    - werk-leertraject i.s.m. DWI
    - methodiek uitwerken
  2. September en Oktober 2008: werving van de eerste groep deelnemers. (Het werven van deelnemers is een activiteit die gedurende de pilot voortgezet wordt.)
  3. November en December 2008: startbijeenkomst en peer-to-peer interviews.
  4. December 2008 en Januari 2009: eerste keuringsbijeenkomsten van de vier projecten
  5. Juni en Juli 2009: herkeuring van de vier projecten.
  6. September 2009: eindrapportage gereed.
  7. Oktober 2009: slotbijeenkomst.
- 

Waar de eerste keuringsbijeenkomst van het Bertolt Brecht Huis plaatsvond op 9 december (volgens de planning), vonden de overige eerste keuringsbijeenkomsten van de Eerste Helmer en de Sarphatistraat 102 samen en De Kazerne respectievelijk plaats op 24 februari (en 3 maart) en 19 mei. Dus buiten de planning.

Zoals eerder gesteld speelt het draagvlak en belangrijke rol bij een voorspoedig verloop van de PAJA-methodiek en de planning. Tijdens de PAJA-pilot kostte het inplannen van de bijeenkomsten, het werven en vasthouden van de jongeren en het betrekken van de medewerkers uit de verschillende instellingen aanzienlijk veel tijd. Hieruit blijkt dat het belangrijk is om van te voren goede afspraken over te maken, bijvoorbeeld door middel van een contract. Het ruim plannen van bijeenkomsten en ruim van tevoren aankondigen van bijeenkomsten vergroot de kans op aanwezigheid van alle relevante partijen en laat de bijeenkomsten waarschijnlijk soepeler verlopen.



## **8.7 Externe organisatie als uitvoerder**

Het is goed om een externe organisatie in te huren om verantwoordelijkheid te dragen over de uitvoering van de PAJA-methodiek. Deze organisatie neemt de trainingen, het coachen en de onderzoekstechnische kant op zich. De uitvoering van de PAJA-methodiek moet niet worden overlaten aan de medewerkers van de te keuren instelling. Allereerst omdat medewerkers te keuren objecten zijn van het onderzoek. Ook kan beïnvloeding van de jongeren plaatsvinden. Jongeren zijn angstig voor het uitspreken van hun mening bij de aanwezigheid van medewerkers zelf. “Anoniem blijven en spreken voor de groep bewoners en cliënten is juist een sterk punt van de methode.”, vertelt de PAJA-onderzoeker. Daarnaast toont de aanwezigheid van externe actoren dat jongeren serieus worden genomen.

De aanwezigheid van externe actoren tijdens de werving, trainingen en keuringen wordt als prettig ervaren en als een belangrijk punt om aan zowel de medewerkers als de bewoners van de instelling te tonen dat het een belangrijk project is dat serieus wordt genomen. Naast dat het project voor de bewoners meer gaat leven – “een project zonder gezicht staat niet voor jongeren”, aldus een medewerker – wordt de drempel om deel te nemen aan het traject verlaagd. Tevens maakt de aanwezigheid het voor de medewerkers eenvoudiger om bewoners te informeren door ernaar te verwijzen.

## **8.8 Begeleider groep**

Om de jongeren betrokken te houden en het verloop van jongeren beperkt te houden is het van belang dat de begeleider van de groep de jongeren begrijpt en voldoende motiveert. Degene die de jongeren begeleidt en traint speelt een niet te onderschatten rol bij de uitvoering van de PAJA-methodiek. Deze begeleider kan een medewerker zijn van de eigen instelling die de jongeren goed kent of kan een extern persoon zijn die aangesteld wordt en daardoor meer onafhankelijk ten opzichte van de desbetreffende instelling kan staan. Tijdens de pilot komt naar voren dat iemand die zelf uit het ‘circuit’ komt, eenvoudiger een vertrouwensband met de jongeren kan opbouwen en goed om kan gaan met de jongeren die niet altijd even gemotiveerd zijn. Want “deze groep was gemotiveerd, maar dat is niet vanzelfsprekend.”, aldus de PAJA-coach. De PAJA-onderzoeker onderstreept het belang van een begeleider die uit het circuit komt: “ze wist hoe de jongeren zich voelen, ze wist als geen ander hoe ze de groep moet motiveren en ze wist hoe met ze om te gaan. Daarnaast gebruikte ze hetzelfde taalgebruik en wist welk dagritme de jongeren hebben. Ook wist ze bijvoorbeeld dat een email

verzenden met informatie niet werkt, maar dat ze de stukken zelf moest afleveren bij de jongeren". Deze aanbeveling is meegenomen in de aangepaste PAJA-methodiek (zie *paragraaf 10.3.1*).

## **8.9 Onafhankelijke voorzitter**

Voor het leiden van de (her)keuringsbijeenkomst(en) is het goed iemand aan te stellen die onafhankelijk ten opzichte van de desbetreffende instelling en de betrokken jongeren staat. De onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut namen de rol van voorzitter op zich. Een onafhankelijke voorzitter die zo min mogelijk verbonden is met zowel de jongeren als de medewerkers kan het geheel zo objectief mogelijk leiden. Zowel de medewerkers als de jongeren geven aan dit prettig te vinden. "De bewoners kregen de ruimte om dingen te zeggen en toe te lichten. De sfeer was goed. De externe actoren leken betrokken en betrokken de bewoners er goed bij.", aldus een medewerker. Een andere medewerker vertelt: "de aanwezigheid van externe figuren tijdens de audit was erg goed. De inbreng die zij gaven tijdens de audit vond ik erg nuttig.". Een belangrijk aandachtspunt daarbij is dat hij of zij het taalgebruik zo goed mogelijk afstemt op dat van de jongeren. Deze aanbevelingen zijn meegenomen in de aangepaste PAJA-methodiek (zie *paragraaf 10.3.1*).

## **8.10 Trainingen als leerzame les**

De trainingen worden door alle leden van de keuringscommissie gezien als "leerzaam en leuk". Zowel de trainingsbijeenkomsten als de keuringen worden door alle jongeren als positief ervaren. De vaardigheden om te interviewen wordt door de jongeren menigmaal genoemd als belangrijkste les uit de trainingen. Daarbij geeft één jongere aan geleerd te hebben te luisteren en iemand uit te laten praten. Het komt nu minder vaak voor dat ze dingen op een verkeerde manier zegt "te kattig", terwijl dat niet zo bedoeld is. Een andere jongere geeft aan veel moeite te hebben gehad om binnen groepen te praten. Tijdens de trainingen werd de angst om te praten binnen groepen verminderd en ging praten tijdens de trainingen en keuringen eenvoudiger. Daarnaast heeft hij geleerd iemand uit te laten praten binnen een gesprek, waardoor beter op elkaar gereageerd kon worden en er een betere interactie plaatsvond tijdens de keuringen. "Dingen van meerdere kanten te bekijken", wordt tevens genoemd als een belangrijke les. Jongeren geven aan meer begrip voor de medewerkers te hebben ontwikkeld door punten van zowel de kant van de jongeren binnen instellingen als de kant van de begeleiders te bekijken: "de taak van een begeleider is niet zo eenvoudig als ik eerder dacht".

Ook geven jongeren aan door deelname aan het PAJA-traject zelfverzekerder te zijn geworden. Toen ze voor het project gevraagd werden waren ze onzeker over de bijdrage die ze konden leveren. Maar door onder andere de waardering die ze hebben verkregen van alle betrokken actoren zijn ze trots op wat ze hebben bereikt binnen het project: “ik vond het fijn om nuttig bezig te zijn” en “ik dacht; wat kan ik nou doen? Maar ben nu wel trots dat ik iets heb gedaan en heb betekend”. Kinderen die het gevoel meekrijgen serieus te worden genomen, dat er geluisterd wordt naar ze en worden beschouwd als een belangrijk lid van de maatschappij, blijken zich in verschillende opzichten beter en gezonder te ontwikkelen dan leeftijdsgenoten die deze verbondenheid met de gemeenschap geheel of gedeeltelijk missen (Winter, de, 2000). Jongeren namen bij elkaar persoonlijke ontwikkeling waar: “mensen groeiden in de periode van de eerste keuring naar de tweede keuring. Het werd bijvoorbeeld steeds makkelijker om te presenteren”.

Al met al kan gesteld worden dat de trainingen en keuringen een bijdrage hebben geleverd aan de persoonlijke ontwikkeling van de jongeren.

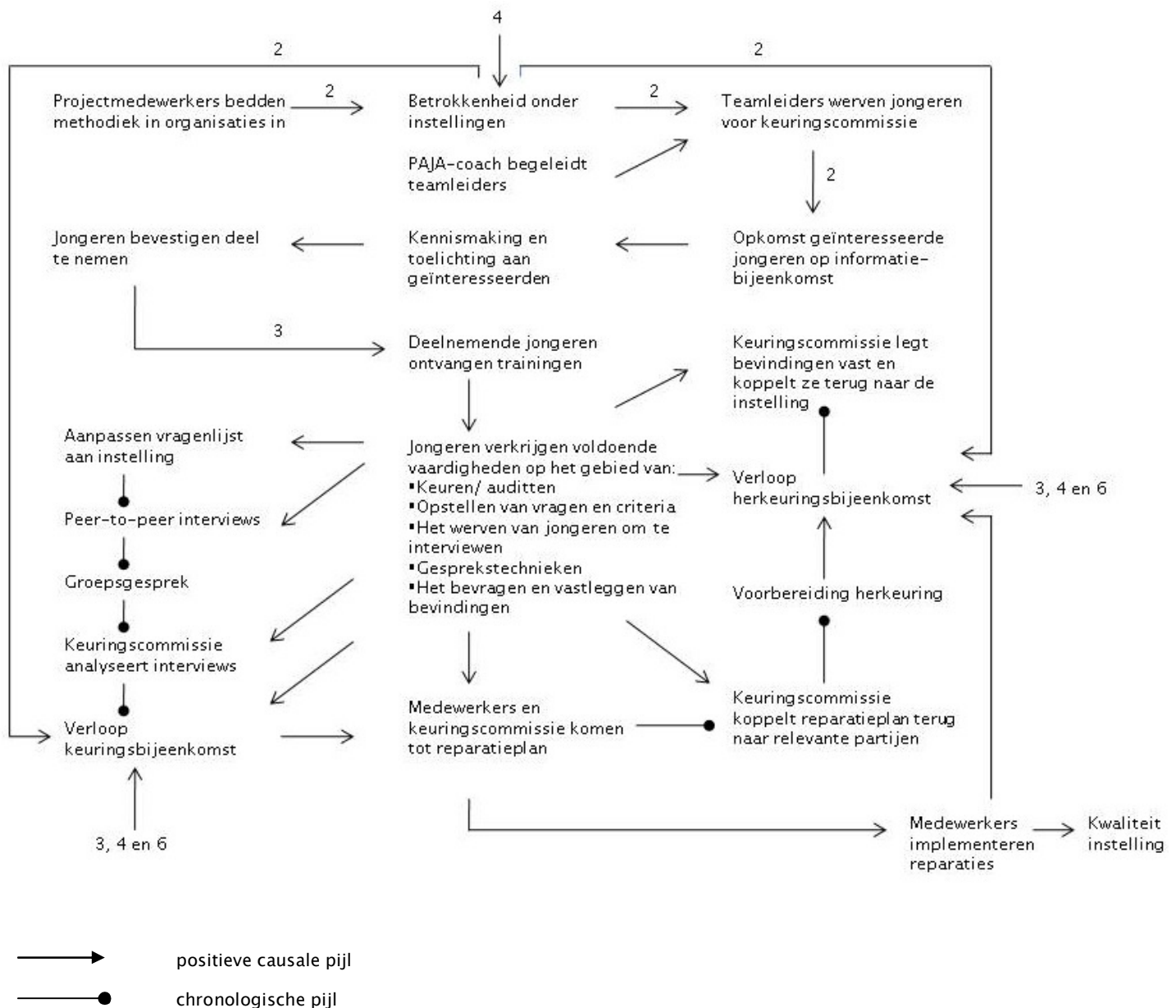
### **8.11 De PAJA-methodiek als adequaat instrument**

Ondanks de problemen met de inbedding van de methode binnen de betrokken instellingen noemen alle medewerkers de PAJA-methodiek, waarbij cliënten van de instellingen op een directe wijze betrokken worden bij het onderzoek, naast de gebruikelijke manieren om een instelling te keuren (HKZ-certificaat) een geschikte manier om de kwaliteit van instellingen te onderzoeken. Deze onderzoeksmethodiek wordt (door alle ondervraagden) beschouwd als een belangrijke intensieve aanvulling op andere bestaande methoden om de kwaliteit van instellingen te onderzoeken. “De dialoog die plaatsvindt over bestaande problemen binnen instellingen, het slaan van een brug tussen de opvattingen en behoeften van jongeren aan de ene kant, en de ervaringen van volwassenen aan de andere kant leidt tot oplossingen waarin beide partijen zich kunnen vinden”, vertelt een medewerker.

### **8.12 Conclusie overzicht PAJA-traject**

Met behulp van de programmatheorie wordt besproken in hoeverre ‘de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het project zijn geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?’ en ‘wat de zichtbare sterke punten en zwakte punten in de interventie zijn?’ voor het gehele PAJA-traject.

**Figuur 8.1 Programmatheorie en PAJA-traject**



1. Ondanks dat het verloop tijdens de keuring van De Kazerne enkele problemen opleverde, was het verloop laag voor de doelgroep. Het is van belang dat de begeleider van de groep de jongeren begrijpt en voldoende motiveert om de jongeren betrokken te houden bij het project. Dankzij improvisatie van de PAJA-coach is het verloop onder de deelnemende jongeren beperkt gebleven, wat van invloed was op het verloop van het gehele PAJA-traject.
2. Het is belangrijk dat de methode goed landt bij de begeleiders. Voorafgaand aan de aanvang van het project dient draagvlak gecreëerd te worden onder de betrokken instellingen en organisaties. Het inbedden van de methodiek in de organisatie is van belang voor een spoedig verloop van verschillende stappen in de PAJA-methodiek.

3. Om de objectiviteit te bevorderen kan het goed zijn om de trainingen te laten plaatsvinden in een locatie buiten de instelling. Het dient tevens de aanbeveling om voorafgaand aan de start van een PAJA-traject duidelijke afspraken te maken ten aanzien van de locaties. De schommeling in locaties van de trainingen gedurende de PAJA-pilot waren niet bevorderend voor de structuur. Het tijdig vastleggen van de tijden waarop trainingen en bijeenkomsten plaatsvinden werkt eveneens verhelderend voor zowel de medewerkers als de jongeren.
4. Het is goed om een externe organisatie in te huren om verantwoordelijkheid te dragen over de uitvoering van de PAJA-methodiek. Allereerst omdat medewerkers te keuren objecten zijn van het onderzoek. Ook kan beïnvloeding van de jongeren plaatsvinden. Daarnaast toont de aanwezigheid van externe actoren dat jongeren serieus worden genomen.
5. Voor het leiden van de (her)keuringsbijeenkomst(en) is het goed iemand aan te stellen die onafhankelijk ten opzichte van de desbetreffende instelling en de betrokken jongeren staat. Een onafhankelijke voorzitter die zo min mogelijk verbonden is met zowel de jongeren als de medewerkers kan het geheel zo objectief mogelijk leiden.

Tot slot is de uiteindelijke ureninvestering is beduidend hoger dan aanvankelijk aangenomen. Meer rekening dient gehouden te worden met onverwachte gebeurtenissen en onverwachte kosten.

De trainingen worden daarnaast door alle leden van de keuringscommissie gezien als "leerzaam en leuk". Zowel de trainingsbijeenkomsten als de keuringen worden door alle jongeren als positief ervaren. Al met al kan gesteld worden dat de trainingen en keuringen een bijdrage hebben geleverd aan de persoonlijke ontwikkeling van de jongeren. En ondanks de problemen met de inbedding van de methode binnen de betrokken instellingen noemen alle medewerkers de PAJA-methodiek, waarbij cliënten van de instellingen op een directe wijze betrokken worden bij het onderzoek, naast de gebruikelijke manieren om een instelling te keuren (HKZ-certificaat) een geschikte manier om de kwaliteit van instellingen te onderzoeken.

## 9. Voorwaarden voor een voorspoedig participatieproject

Naast dat op basis van de pilot wordt gekomen tot een aangepast stappenplan, zijn in *paragraaf 3.5* voorwaarden tot implementatie geïdentificeerd die de werking van een participatieproject met jongeren bevorderen. Binnen deze paragraaf wordt teruggekomen op deze voorwaarden en beschreven in hoeverre het PAJA-project voldeed aan deze voorwaarden.

1. Voldoende financiële middelen zijn voor de begeleiding van de jongeren en voor het realiseren van de activiteiten die voortkomen vanuit de participatie uitgetrokken.

Het tijdpad voor een PAJA-project moet ruim worden ingepland en voldoende budget moet beschikbaar zijn om onverwachte kosten op te vangen. Gedurende het verloop van het PAJA-traject is onvoldoende rekening gehouden met onverwachte kosten. Door het creatieve karakter van het PAJA-project dient budget aanwezig te zijn om creatieve uitpattingen op te vangen. Tevens nam het coachen -het motiveren en ondersteunen- van de jongeren meer uren in beslag dan aanvankelijk verwacht. Daarnaast blijken onvoldoende financiële middelen beschikbaar te zijn binnen instellingen om bepaalde aangereikte oplossingen te realiseren en te realiseren in een bepaald tijdpad.

Concluderend kan gesteld worden dat aan deze voorwaarde niet voldaan is. Ruim budgetteren om rekening te (kunnen) houden met onverwachte kosten is daartoe ook een aanbeveling binnen de aangepaste methodiek.

2. Binnen een kort tijdsbestek moet zichtbaar worden wat met de input van de jongeren is gebeurd. Binnen de PAJA-methodiek bieden de herkeuringen de mogelijkheid om aan de deelnemende jongeren te tonen wat daadwerkelijk met de input is gebeurd. Deze vinden na enkele maanden plaats om instellingen voldoende tijd te geven om de reparaties te implementeren. Echter dienen meer voorwaarden te worden opgesteld ten aanzien van het reparatieplan om een zogenoemde stok achter de deur te creëren voor instellingen. Op deze wijze kan teleurstelling onder deelnemende jongeren voorkomen worden. Hoewel een instelling die ervoor kiest gebruik te maken van de PAJA-methodiek zich hoogstwaarschijnlijk zal inzetten om reparaties te implementeren is het goed om van te voren afspraken vast te leggen.

3. De jeugd wordt actief betrokken vanaf de aanvang van het project, maar ook daarna.

De deelnemende jongeren worden vanaf de start van het PAJA-project actief betrokken bij alle stappen. Echter behelst het PAJA-project aanvankelijk geen nazorg voor de leden van de keuringscommissie. Het leveren van nazorg aan de jongeren, ook om de aangereikte oplossingen in het reparatieplan te garanderen, is een belangrijke aanvulling aan het PAJA-traject. Voorstellen zijn aan de jongeren gedaan om in de toekomst deel te nemen aan andere (participatieve) projecten van het Projectenburo, zoals een cliëntenraad. Jongeren vallen op deze manier niet in een 'gat' en er wordt teruggekoppeld naar het reparatieplan om te controleren of suggesties tot verbetering door de instellingen aangepakt zijn. Jongerenparticipatie is zo geen eenmalige actie, maar wordt een continu proces.

4. Geen valse verwachtingen moeten bij de jongeren worden gewekt.

De informatiebijeenkomst dient om jongeren voorafgaand aan de start van het PAJA-project duidelijkheid te verschaffen ten aanzien van het hoe en waarom van het PAJA-project. Tevens wordt daarbij aandacht besteed aan de verwachtingen die aan de jongeren gesteld zijn gedurende het traject en welke verwachtingen de jongeren mogen hebben van het PAJA-team en de medewerkers van de instellingen. Op deze wijze worden geen valse verwachtingen gecreëerd. Aan de haalbaarheid van het reparatieplan is gedurende de keuringen en herkeuringen door de voorzitter aandacht besteed. Daarbij is regelmatig benadrukt dat sommige voorstellen tot oplossingen niet of niet binnen een kort tijdsbestek gerealiseerd kunnen worden binnen een instelling door strikte regelgeving of een beperkt budget. De verwachtingen die de jongeren hebben ten aanzien van het reparatieplan worden op deze wijze gezamenlijk met het PAJA-team en de medewerkers gevormd, waardoor deze hoogstwaarschijnlijk meer realistisch zullen zijn. Tot slot stelde het PAJA-team de planning van de keuringen, herkeuringen en andere activiteiten veelal gezamenlijk met de jongeren op en nam het PAJA-team de planning altijd gezamenlijk door met de deelnemende jongeren.

5. De doelstelling van het participatietraject is helder en duidelijk.

Binnen de PAJA-pilot zijn de verschillende doelstellingen besproken met zowel de jongeren als de medewerkers tijdens informatiebijeenkomsten. Tevens is gedurende het verloop van het traject regelmatig teruggekomen op de doelstellingen om duidelijkheid te creëren waarom bepaalde vaardigheden aangeleerd worden en waarom bepaalde acties worden ondernomen. Naast ingaan op de overkoepelende doelstelling 'het keuren van de kwaliteit van een voorziening vanuit het perspectief van (toekomstige) cliënten' is het daarbij belangrijk om de doelen die voor de jongeren interessant zijn te bespreken. Wat levert deelname aan het PAJA-traject voor hun op?

6. Goede communicatie voorafgaand, tijdens en na een traject.

Eén aanspreekpersoon –de PAJA-coach– is aangesteld om de communicatie eenvoudig te maken voor de jongeren. Deze contactpersoon uit het ‘circuit’ wist door ervaring hoe te communiceren met de deelnemende jongeren. De PAJA-coach bezocht regelmatig de instellingen waar de jongeren verbleven om de jongeren op de hoogte te houden van toekomstige activiteiten en om aan de jongeren te vragen hoe het met ze gaat. Door dit regelmatig contact werden de jongeren betrokken gehouden en eventuele heersende problemen onder de jongeren konden worden aangepakt.

7. De deelnemende jongeren worden serieus genomen en hun inbreng wordt als gelijkwaardig gezien.

Deze voorwaarde vormt de basisgedachte van de PAJA-methodiek. De inbreng van de deelnemende jongeren dient serieus genomen te worden om te komen tot bruikbare oplossingen waar zowel de jongeren als de medewerkers van de instellingen zich in kunnen vinden. Door veelvuldig te benadrukken hoe belangrijk de inbreng van de deelnemende jongeren en serieus in te gaan op de aangereikte oplossingen gedurende de keuringen en herkeuring wordt getoond aan de jongeren dat hun inbreng cruciaal is. Daarnaast is tijdens de PAJA-pilot aanzienlijk veel aandacht besteed aan het creëren van een gelijkwaardige situatie. De keuringen vonden bijvoorbeeld op een neutrale locatie plaats en de persoon die de keuringen en herkeuringen voorzat had geen binding met de jongeren en de medewerkers en kon zich onafhankelijk opstellen ten aanzien van beide partijen. Deze aandachtspunten zijn geïntegreerd in de uiteindelijke PAJA-methodiek.

8. De participatievormen en –activiteiten zijn divers en aantrekkelijk, zodat jongeren gestimuleerd worden om aan de activiteiten deel te nemen.

Deze laatste voorwaarde wordt gewaarborgd door de invulling van de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten over te laten aan de deelnemende jongeren. De jongeren zijn vrij om tijdens de bijeenkomsten speelse en creatieve methoden te gebruiken om de bevindingen te presenteren en om de pauzes op te vullen. Het stimuleren van een creatieve en speelse wijze om de resultaten te presenteren is een belangrijk onderdeel van de trainingsfase. Daarnaast is het PAJA-project aantrekkelijk gemaakt door een vergoeding, een certificaat na een succesvolle afsluiting van het traject, vergoeding van gemaakte reiskosten, lunch en lekkernijen gedurende de trainingen en bijeenkomsten. Tot slot is het project opgeleukt doordat gezellige uitjes voor de jongeren zijn georganiseerd. Zo zijn de leden van de keuringscommissie uit eten gegaan en zijn de jongeren ter afsluiting van het PAJA-traject gaan kamperen in Putten om daar workshops te ontvangen en een dvd in elkaar te zetten om toe te voegen aan het handboek waarin de methodiek wordt beschreven.



9. De onderwerpen van participatie sluiten aan bij de directe leefwereld en belangen van de doelgroep.

Jongeren zijn onderdeel van de samenleving en hebben recht op serieus meepraten over de zaken die in hun directe leefomgeving van belang zijn. Binnen de PAJA-methodiek worden jongeren betrokken bij het keuren van de kwaliteit van instellingen waarvan zij ofwel cliënten waren ofwel (toekomstige) cliënten van zijn. Dit onderwerp sluit niet alleen aan bij hun directe leefwereld, maar heeft tevens betrekking op de belangen die deze jongeren hebben en door participatie aan het PAJA-project kunnen behartigen.

10. Vanuit het participatieproject is één persoon aanspreekpunt voor de jongeren.

Eén van de PAJA-coaches is gedurende de PAJA-pilot aangesteld als aanspreekpunt voor de jongeren. Zij nam daartoe (noodgedwongen) ook de meeste verantwoordelijkheid ten aanzien van het coachen en begeleiden van de jongeren. De andere PAJA-coach droeg zorg voor het aansturen van de PAJA-coach en het geven van de trainingen.

## 10. Conclusie en discussie

Binnen dit hoofdstuk worden de conclusies weergegeven en worden discussiepunten aangereikt. In *paragraaf 10.1* worden de conclusies gepresenteerd met een terugkoppeling naar de relevante literatuur, waarna vervolgens in *paragraaf 10.2* de discussie wordt uiteengezet. Daarbij worden de (methodische) beperkingen en sterke elementen behandeld. Tevens zullen aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden gedaan. Tot slot worden binnen de laatste *paragraaf 10.3* aanbevelingen gedaan voor de praktijk. Met behulp van de bevindingen van de PAJA-pilot (beschreven in *hoofdstukken 5, 6 en 7*) en de voorwaarden voor een optimale werking van een participatieve methodiek (*hoofdstuk 8*) is gekomen tot een gewijzigd stappenplan van de PAJA-methodiek. Dit stappenplan is in de pilot-praktijk gevalideerd en ontwikkeld en is de belangrijkste aanbeveling.

### 10.1 Conclusie

In dit onderzoek is een jeugdparticipatieve methodiek – een vorm van onderzoek waarin jongeren uit een bepaalde doelgroep optreden als medeonderzoekers van problemen die zich binnen dezelfde doelgroep voordoen (Noom & De Winter, 1999) – met behulp van een procesevaluatie onderzocht. Hierbij was het uitgangspunt om gedurende de PAJA-pilot te kijken in hoeverre ‘*de componenten (wie, wat, wanneer, waar, hoe) van het PAJA-project zijn geïmplementeerd/ voltooid zoals bedoeld?*’ en ‘*wat de zichtbare sterke punten en zwakke punten van de interventie zijn?*’. Deze vragen zijn besproken per fase in *hoofdstukken 5, 6, 7 en 8*.

Participatief onderzoek is vooral effectief als de onderzochten zelf, ondersteund door de gegevens, iets kunnen verbeteren aan een ongewenste situatie. Jongeren uit de doelgroep zelf werden gedurende de PAJA-pilot actief betrokken bij de verschillende fasen van het onderzoeksproces, zoals het voeren van groepsgesprekken en interviews, het meedenken over de interpretatie van de gegevens en hebben zich met elkaar en gezamenlijk met medewerkers van de woonvoorzieningen over die woonvoorzieningen gebogen over mogelijke oplossingen van geïdentificeerde knelpunten en bijgedragen aan een reparatieplan. Naast dat jongeren aangeven dat zij verschillende vaardigheden hebben geleerd, levert het PAJA-project door een dialooggestuurde jeugdparticipatieve aanpak informatie op die zonder de deelname van de jeugd niet verkregen zou zijn. In navolging van De Winter (2000) stel ik dat jeugdparticipatie meer is dan uitsluitend luisteren naar jongeren. Serieus nemen betekent dat doorgevraagd wordt, ambivalenties erkent worden en conferenties niet uit de weg worden

gegaan. De bereidheid om tezamen met de jeugd naar nieuwe oplossingen te zoeken is daarbij het cruciale aandachtspunt. Naast betere oplossingen levert dat sociale verbondenheid onder de betrokken jeugdigen.

Naar aanleiding van de uitvoering van de PAJA-methodiek in de pilot kan gesteld worden dat in de uiteindelijke methodiek sprake zal zijn van een aangepast stappenplan op basis van de geïdentificeerde zwakke en sterke punten. Belangrijkste aandachtspunten zijn daarbij het inbedden van de methodiek in de organisatie voor een spoedig verloop van de verschillende stappen in de PAJA-methodiek en meer rekening houden met onverwachte kosten en activiteiten.

Aan de meeste voorwaarden voor een voorspoedig verloop van een participatieproject voor jongeren is voldaan. Het budget voor de PAJA-pilot was enkel te beperkt om rekening te (kunnen) houden met onverwachte kosten en activiteiten. De voorwaarde 'voldoende financiële middelen zijn voor de begeleiding van de jongeren en voor het realiseren van de activiteiten die voortkomen vanuit de participatie uitgetrokken' is daartoe ook een aanbeveling binnen de aangepaste methodiek.

Naast de gebruikelijke manieren om een instelling te keuren (HKZ-certificaat), is deze methode waar cliënten van de instellingen op een directe wijze betrokken worden bij het onderzoek volgens alle actieve betrokkenen een geschikte manier om de kwaliteit van instellingen te onderzoeken en wordt beschouwd als een belangrijke intensieve aanvulling op andere bestaande methoden.

## 10.2 Discussie

Binnen deze sectie komen de methodische beperkingen en sterke componenten van het onderzoek aan bod. Ondanks dat de PAJA-methodiek door alle betrokkenen gezien wordt als een nuttige aanvulling op de gebruikelijke manieren om een instelling te keuren zijn er enkele aanmerkingen te maken met betrekking tot het onderzoeksdesign van dit onderzoek. Allereerst leidde de opdeling van het PAJA-project in drie fasen tot een wisseling van deelnemende jongeren. Relevante informatie ten aanzien van het totale PAJA-traject, en ten aanzien van aanpassingen in de PAJA-methodiek gedurende een fase, was daardoor minder beschikbaar. Hoewel bijna alle jongeren ten minste twee fasen doorliepen, konden enkel twee jongeren inzichten verlenen ten aanzien van het gehele PAJA-traject.

Daarnaast is het gevaar van participerende observatie dat de groepsleden die geobserveerd worden zich anders kunnen gaan gedragen dan normaal doordat er een 'vreemde' aanwezig is in de groep. Hoewel mijn aanwezigheid verduidelijkt was aan de participanten, bestaat de kans op sociaal wenselijk gedrag. Tevens is observatie een methode die gevoelig is voor vooroordelen. De observator is het instrument en neemt zijn of haar eigen vooroordelen mee. Zij ziet waar ze naar kijkt en wellicht

naar wat ze zoekt (discussie). Het is moeilijk vast te stellen of de nieuw verworven kennis en inzichten gekleurd zijn door de ervaringen van de onderzoeker. Echter is het goed dat iemand van buiten het project de procesevaluatie heeft uitgevoerd. Met name als het gaat om de invoering van interventies die onderzoeksmatig begeleid dienen te worden. Doorgaans is dit een onderzoeker met ervaring op dit gebied. In samenwerking met Jodi Mak –zij verricht uiteenlopend onderzoek vanuit de onderzoeksgroep Jeugd, Gezin en Onderwijs naar jeugdbeleid, jeugdparticipatie, opvoeden in de wijk en opvoedingsondersteuning– begeleidde ik het PAJA-project onderzoeksmatig en onafhankelijk.

De centrale vraag bij deze procesevaluatie is of de interventies worden uitgevoerd zoals beoogd en zoals ze bedoeld zijn. Als dat het geval is– de nodige randvoorwaarden zijn gerealiseerd en de processen tussen de betrokken actoren verlopen zoals voorzien– dan is er sprake van programma-integriteit. Wordt een interventie (nog) niet consistent en zoals aanvankelijk gepland toegepast, zoals in het geval van de PAJA-methodiek, dan is het moeilijk om een betrouwbaar beeld te vormen over de bevindingen. Daarvoor dient via een (serie van) procesevaluatie(s) duidelijkheid verkregen te worden welke knelpunten er in de praktijk precies voordoen en welke bijstellingen nodig zijn in de opzet, uitvoering en omgeving van het project om het programma optimaal te laten verlopen. Desondanks zijn weinig onderdelen van de methodiek zijn achterwege gelaten, maar is de methodiek veelal uitgebreid. Hoewel het goed was om de implementatie van het programma vanaf de aanvang intensief te volgen, omdat het ging om een nieuw project dat zich nog bevond in een experimenteel stadium en er onzekerheid bestond omtrent de toepassing van de interventie in praktijk, dient meer onderzoek naar de methodiek uitgevoerd te worden om een betrouwbaar beeld te verkrijgen en om eventuele andere knelpunten, en succesfactoren, te identificeren. Zeker als het gaat om het keuren van andersoortige instellingen dan opvanghuizen voor zwerfjongeren. Een procesevaluatie is geschikt om de interventie bij te sturen tijdens de rit (profilering) en gedurende de pilot kon gezocht worden naar alternatieven voor gevonden knelpunten binnen de programmatheorie. Echter is het onzeker of gevonden oplossing de beste oplossing voor de probleemsituatie is. Wederom is meer onderzoek nodig om meer inzicht te verkrijgen ten aanzien van de oplossingen.

Tot slot is het goed mogelijkheden te creëren voor instellingen die gebruik willen maken van de PAJA-methodiek om verkregen informatie terug te koppelen en toegankelijk te maken voor andere instellingen. Op deze manier wordt de verbetering en aanvulling van de PAJA-methodiek een continu proces, waarbij geïdentificeerde knelpunten aangepast kunnen worden. Een internetpagina is daarvoor een toegankelijke en een makkelijk te hanteren optie.

### 10.3 Aanbevelingen

De bevindingen die zijn verkregen (*hoofdstukken 5, 6, 7 en 8*) gedurende de pilot levert een aangepast stappenplan van de PAJA-methodiek op. Hieronder zijn de aanpassingen die tijdens de pilot zijn gedaan en de methodiek aanvulde geïntegreerd in de aanvankelijke methodiek (*paragraaf 3.3*).

#### 10.3.1 Stap 1 Inbedden van de PAJA-methodiek in de organisatie

Alvorens van start te gaan met de daadwerkelijke keuring van de instelling of organisatie is het van belang om de PAJA-methodiek in te bedden in de organisatie. De volgende drie handelingen werken stimulerend voor een goede inbedding van het PAJA-project:

- Aanstellen van PAJA-coach, PAJA-onderzoeker en voorzitter

Een instelling is verantwoordelijk voor het aanstellen van drie begeleiders. Allereerst moet een PAJA-coach, oftewel een begeleider van de keuringscommissie, aangesteld worden. Degene die deze rol op zich neemt, speelt een niet te onderschatten essentiële rol voor het verloop van het PAJA-traject. Idealiter is dat een persoon die onafhankelijk ten opzichte van de instelling staat en tot de cliëntendoelgroep van de te keuren instelling heeft behoord. Het eerste is van belang om de taken met de nodige vrijheid en tijd uit te voeren. Het tweedegenoemde heeft een meerwaarde voor de vertrouwensband met de jongeren die dan al bestaat of makkelijker verkregen kan worden. Ook weet iemand uit het 'circuit' goed om te gaan met niet altijd gemotiveerde jongeren die vaak met enige problemen kampen.

Tevens moet een externe PAJA-onderzoeker worden gevonden die de trainingen kan verzorgen en medewerkers kan begeleiden. Deze methodiekbegeleider moet eveneens kennis ten aanzien van vragenlijstanalyses bezitten.

Tot slot dient een onafhankelijk persoon te worden aangesteld om de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten voor te zitten. Het is een aanbeveling dat deze persoon niet gebonden is met zowel de jongeren als de medewerkers/ teamleiders van de instelling. De aanwezigheid van mensen van 'buiten' wordt als prettig ervaren. Naast dat voor veel jongeren het project meer gaat leven en de drempel om deel te nemen verlaagd wordt, wordt aan de medewerkers en jongeren getoond dat het een project is dat serieus wordt genomen.

- Draagvlak creëren in de organisatie

Het is van belang dat de PAJA-methodiek binnen een instelling die ermee gaat werken gedragen wordt op alle lagen in de organisatie. De directie of management moet hieraan aandacht besteden, zodat de medewerkers zoveel mogelijk steun verlenen aan het PAJA-team bij het werven en begeleiden van de keuringscommissie, het uitzetten en analyseren van de vragenlijsten en bij het plannen en realiseren van de keuringen. De PAJA-methodiek kost een instelling een behoorlijk aantal uren. Een informatiebijeenkomst voor alle medewerkers voorafgaand aan de start van een PAJA-traject om te vertellen wat precies gaat gebeuren. Op deze wijze wordt niet enkel duidelijkheid verschaft ten aanzien van verwachtingen en de opzet van de keuringen, maar wordt ook draagvlak gecreërd. Voldoende informatie richting zowel medewerkers als bewoners van een instelling zorgt ervoor dat keuringen voorspoediger lopen. De medewerkers weten zo waar ze aan toe zijn en kunnen zich voorbereiden op de keuring. Medewerkers en management/directie dienen verantwoordelijkheid te dragen voor:

- het werven van jongeren voor de keuringscommissie en het begeleiden van jongeren;
- het ondersteunen van de keuringscommissie bij het afnemen van de vragenlijsten onder de cliënten;
- het ondersteunen en actief deelnemen aan de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten;
- het uitvoeren van het reparatieplan;
- het leveren van nazorg aan de deelnemende jongeren na afronding van het PAJA-project. Daarbij valt te denken aan het instellen van een cliëntenraad.

Het is belangrijk dat PAJA goed landt bij de medewerkers van de instellingen. Als twijfels blijven bestaan ten aanzien van het project, is het moeilijk voor de medewerkers om jongeren te stimuleren deel te nemen aan het project. Het creëren van draagvlak onder medewerkers van de instellingen zorgt er voor dat de stappen binnen PAJA voorspoediger kunnen verlopen.

- Trainingsdata- en locatie regelen en data en locaties van de groepsbijeenkomst, keurings-, reparatieplan-, herkeurings- en slotbijeenkomst vastleggen

Het is goed om ruim van te voren om een trainingslocatie en trainingsdata te regelen. Een trainingslocatie buiten de instelling bevordert de onafhankelijkheid van de keuringscommissie. Doorgaans brengt dit extra kosten met zich mee. De trainingsdata en -tijdstippen van de trainingen dienen afgestemd te worden met de betreffende instellingen. Omdat de methodiek er niet even bijgedaan kan worden, na een lange dag school of werk zijn jongeren toe aan vrijheid en niet aan een training, moet een instelling jongeren de gelegenheid geven om één dag in de week vrij te nemen. Daarvoor is tijdig overleg met aanbieders van scholing en werk aan de jongeren nodig.

Vervolgens dienen tijdig de groeps- keurings-, reparatieplan- herkeurings- en slotbijeenkomst gepland te worden. Naast dat de keuringscommissie ergens naar toe kan werken, weten de medewerkers tijdig dat deze bijeenkomsten er aankomen. Omdat deze bijeenkomsten hoogstwaarschijnlijk plaats moeten binden binnen de reguliere werktijden (op uitzondering van de slotbijeenkomst), kan de planning het beste worden neergelegd bij de directie/het management. De keuringsbijeenkomst dient ongeveer een week voor de reparatieplanbijeenkomst gepland te worden. Om de instelling voldoende tijd te geven om het reparatieplan te integreren in de instelling, vindt een herkeuringsbijeenkomst een half jaar later plaats. De slotbijeenkomst moet volgen op de herkeuringsbijeenkomst als afsluiting van het traject.

### *10.3.2 Stap 2 Een keuringscommissie samenstellen*

Bij het samenstellen van een keuringscommissie dient bij de organisatie van een informatiebijeenkomst en een continue werving en begeleiding rekening te worden gehouden met de instelling.

- Organiseren van een informatiebijeenkomst; werven en vasthouden van jongeren

Voor de keuringscommissie kunnen zowel jongeren die een binding hebben met de instelling als 'externe'jongeren die geen binding hebben met de instelling kunnen geworven worden. Ter voorbereiding op het PAJA-traject worden informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden uit beide groepen jongeren georganiseerd. Het aansluiten bij een reeds bestaand gemeenschappelijk moment van samenkomst (bijvoorbeeld een bewonersvergadering, bevordert de aanwezigheid van jongeren. Medewerkers dienen geïnteresseerde jongeren daarvoor uit te nodigen. Kennismaking met het PAJA-team, de PAJA-methodiek en andere geïnteresseerden staat centraal bij de bijeenkomst. Daarnaast worden de verwachtingen die worden gesteld aan deelnemende jongeren uitgebreid toegelicht. Jongeren hebben de gelegenheid om vragen te stellen. Aan het eind van de informatiebijeenkomst geven jongeren aan of ze al dan niet deelnemen. Met deze jongeren wordt een adreslijst aangemaakt en vervolgspraken gemaakt (wanneer en waar?). Ook is tijd voor een meer informele kennismaking en kan een creatieve activiteit worden ingezet, zoals het verzinnen van een naam voor het project.

Medewerkers hebben een actieve rol bij het samenstellen van de keuringscommissie. Het 'over de streep trekken' van de jongeren kost de PAJA-coach veel tijd en zal niet alleen tijdens een informatiebijeenkomst plaats moeten vinden. Het 'vasthouden' van de jongeren vraagt tevens om continue aandacht en begeleiding. Om verloop zo veel mogelijk te voorkomen vindt regelmatig contact zowel in een één-op-één-setting tussen jongere en begeleider als contact in de groep, plaats. Daarnaast dienen medewerkers contact te onderhouden met de PAJA-coach en jongeren te blijven aanmoedigen en ondersteunen.

- Samenstelling en grootte keuringsbijeenkomst

Idealiter bestaat een keuringscommissie uit jongeren die wel ervaring hebben met de te keuren instelling en uit jongeren die geen ervaring hebben met de instelling. Naast jongeren uit de instelling zelf blijkt uit de pilot dat het goed is om andere jongeren te betrekken bij de keuring. Jongeren uit de instelling zelf kunnen inzicht verlenen bij bepaalde onduidelijke uitkomsten uit de vragenlijsten. Het betrekken van jongeren uit andere instellingen is bevorderend voor de objectiviteit. Jongeren blijken namelijk soms moeizaam de uitkomsten uit de vragenlijst te reflecteren en hun eigen mening mee te nemen. Door een aantal jongeren die geen binding hebben met de instelling te plaatsen in de keuringscommissie gaat het reflecteren dikwijls beter. Instellingen die in de toekomst gebruik gaan maken van de PAJA-methodiek zouden onderling jongeren kunnen uitwisselen om deel uit te maken van de keuringscommissie van hun instelling. Het is daarbij goed de jongeren die geen binding hebben met de instelling uitgebreid te introduceren aan de instelling, zodat zij zicht verkrijgen op wat voor instelling ze keuren. De jongeren die wel een binding hebben met de instelling kunnen deze introductie verzorgen.

Het dient de aanbeveling om de omvang van de keuringscommissie aan te passen aan het aantal jongeren die vallen onder de instelling en aan het aantal medewerkers dat er werkt. Als slechts enkele jongeren vallen onder een te keuren instelling, is een kleine keuringscommissie afdoende. Het is goed om de groep voldoende groot te houden, want als groep vul je elkaar aan en motiveer je elkaar. Een evenwichtige samenstelling van de keuringscommissie en het aantal medewerkers tijdens keuringsbijeenkomsten bevordert de gelijkwaardigheid van de twee partijen en omdat de ene partij de andere partij niet 'overruled', ontstaat meer ruimte voor discussie. En omdat de begeleider is opgeleid om een gesprek te voeren, het beleid kent binnen de instelling en weet hoe te communiceren en de jongere in mindere mate, kan gepleit worden voor de aanwezigheid van meer jongeren dan medewerkers. Tot slot wordt het groepsgevoel bevorderd wanneer de omvang van de groep van een zodanig formaat is dat alle leden van de keuringscommissie een duidelijke taak hebben.

### *10.3.3 Stap 3 De trainingsfase*

Om de jongeren voor te bereiden op het PAJA-traject, dienen zij getraind te worden op een aantal cruciale vaardigheden. Participatief jongerenonderzoek (jongeren treden op als onderzoeker) vraagt immers van de deelnemers dat zij kennis verwerven ten aanzien van het hoe en waarom van onderzoek doen en het uitvoeren van een keuring. De jongeren worden daarom op de volgende gebieden getraind:

- Keuren: wat is dat precies?



- Het aanpassen van de bestaande vragenlijst (zie *bijlage IV*) aan de doelgroep en kenmerken van de te keuren instelling. Daarbij behoren zij vragen en criteria op te kunnen stellen die belangrijk zijn om een instelling als 'jongerenproof' te beoordelen. De belangrijkste vragen en onderwerpen moeten worden geselecteerd. Dit resulteert in een bijgestelde vragenlijst waarmee de leden van de keuringscommissie hun 'peers' gaan interviewen met algemene (voor alle voorzieningen geldende) en voorziening-specifieke vragen en onderwerpen. Specifieke vragen kunnen betrekking hebben op het openstaan voor behoeften en wensen van jongeren, de aard van de begeleiding en de effectiviteit, etc. Ook komen inhoudelijke en organisatorische aspecten van de voorzieningen aan de orde.
- Het werven van jongeren om te interviewen. Een gemeenschappelijk moment, zoals een bewonersvergadering, garandeert de aanwezigheid van veel cliënten en is daartoe een goede aansluiting.
- Gespreks-, en interviewtechnieken. Het houden van interviews, het bevragen van medewerkers en het doorvragen tijdens interviews zijn daarbij de belangrijkste aandachtspunten.
- Reflectie- en debatvaardigheden met behulp van rollenspellen. Als het budget het toelaat is het aan te bevelen rollenspellen in de trainingen te verwerken. Het is goed hiervoor een theaterbureau in te schakelen.
- Presentatievaardigheden, zodat jongeren de bevindingen uit de interviews zo goed mogelijk kunnen presenteren in de categorieën 'goed/voldoende', 'gemengd beeld' en 'onvoldoende'.
- Analyseren en verslagleggen (terugkoppelen) van de bevindingen uit de vragenlijsten en uit de bijeenkomsten.
- Voorbereiden van de (her)keuringsbijeenkomst. Het prioriteren van de belangrijkste onderwerpen naar aanleiding van de bevindingen uit de vragenlijsten en het groepsgesprek staan daarbij centraal.
- Evalueren aan het einde van het traject: 'wat ging goed, wat ging minder goed?', 'Wat heb ik geleerd?', etc.

De PAJA-onderzoeker draagt zorg voor de voorbereiding van de bijeenkomsten. Het is goed de inhoud over de trainingen te spreiden omdat het dikwijls voor jongeren moeilijk is om veel informatie in een korte tijd te verwerken. Om de jongeren te behouden als actieve deelnemers dient veel aandacht besteed te worden aan creativiteit bij:

- Het presenteren van de bevindingen uit de vragenlijsten. Bijvoorbeeld door het geven van rode kaarten aan de instelling voor geïdentificeerde knelpunten, toneelstukjes, raps, gedichten, etc.
- De opvulling van de pauze.

- De aankleding van de bijeenkomsten (muziek, lekkernijen en t-shirts door de jongeren ontworpen).
- De invulling van de slotbijeenkomst.

Activiteiten buiten de trainingen om zijn bevorderend is contact onderhouden van invloed op het behouden van de jongeren in het PAJA-project. Naast dat jongeren zich aan het project binden door regelmatig een gezellige activiteit te ondernemen, ontwikkelen ze groepsgevoel en neemt het plezier in deelname aan het project toe. Het blootstellen aan een andere omgeving gerelateerd aan de doelstelling van het project die werkt tevens bevorderend voor het behouden van jongeren binnen een project. Complimenten van mensen van buiten de omgeving van de jongeren zijn goed voor het zelfvertrouwen van deelnemende jongeren en daarnaast doen jongeren ervaringen op en zien hoe anderen het doen. Samen eten voorafgaand, tijdens of na een training werk tevens groepsbindend.

De PAJA-onderzoeker levert de agenda en het draaiboek van de trainingen. De jongeren sluiten de trainingen af met een evaluatie en de ontvangst van een certificaat.

#### *10.3.4 Stap 4 Vragenlijsten afnemen*

De jongeren in de keuringscommissie interviewen, na het ontvangen van de noodzakelijke trainingen, andere jongeren die (ook) cliënt zijn van de te keuren instelling. Op deze manier leren zij, naast hun eigen mening, meningen van anderen mee te nemen in hun beoordeling van de instelling. Belangrijk daarbij is dat de medewerkers in de instelling hiervoor toestemming geven en de jongeren daarbij begeleiden en ondersteunen om deze stap zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Het afnemen van een vragenlijst kost ongeveer een half uur per cliënt. Het verdient de aanbeveling om de bevindingen uit de vragenlijsten te verdiepen door middel van een groepsgesprek met de cliënten van de instelling (bijvoorbeeld tijdens een vergadering). Op deze wijze wordt inzicht verkregen in de achtergrond van bepaalde bevindingen en kunnen meer concrete oplossingen aangereikt worden voor geïdentificeerde knelpunten. De PAJA-onderzoeker analyseert de resultaten en legt deze tijdens de voorbereiding van de keuringsbijeenkomst voor aan de keuringscommissie. De onderwerpen en thema's worden ingedeeld in onderwerpen/thema's waar een instelling voldoende/goed op scoort, onderwerpen/thema's waarvan het beeld gemengd is en onderwerpen/thema's waar een instelling onvoldoende op scoort. De met onvoldoende bestempelde onderwerpen/thema's staan dan tijdens de keuring centraal. De jongeren kunnen vervolgens de thema's voor de keuringsbijeenkomst prioriteren.

### *10.3.5 Stap 5 Voorbereiding keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst*

Een goede voorbereiding van de keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst bevordert een voorspoedig verloop van de bijeenkomsten. Alvorens een keuring begint moeten medewerkers nogmaals ingelicht worden over de keuring. De opzet van de keuring is dan duidelijk. Binnen de keuringsbijeenkomst worden de geïdentificeerde knelpunten besproken, waarna in de reparatieplanbijeenkomst oplossingen worden aangereikt om te komen tot een reparatieplan. Beide bijeenkomsten worden goed voorbereid. Daarbij moet worden ingegaan op de mogelijkheden tot oplossingen vanuit het perspectief van de keuringscommissie en de haalbaarheid van aangereikte oplossingen. Niet op alle punten kan verbetering worden aangebracht: soms is de regelgeving en/of het budget dermate strikt. De bevindingen uit de vragenlijsten en het groepsgesprek worden besproken en onderwerpen ter verbetering worden geprioriteerd. De agenda van de bijeenkomsten wordt doorgenomen en taken worden verdeeld over de leden van de keuringscommissie, wat uiteindelijk resulteert in een draaiboek. Elke jongere presenteert een onderwerp waar de instelling een onvoldoende op scoort. Aandacht moet er zijn voor de wijze waarop de bevindingen uit de vragenlijsten worden gepresenteerd. Om de jongeren te binden aan het project, is het goed om dit op een creatieve en speelse manier te doen, zoals door middel van een power-point-presentatie, poster, rap, gedicht, lied of een toneelstuk. De keuringscommissie is daarin vrij, maar het blijft belangrijk om daar goed en tijdig aandacht aan te besteden en duidelijke afspraken te maken over wie wat wanneer doet. Tevens dient stil te worden gestaan bij het opvullen van de pauzes en de aankleding van de bijeenkomsten (muziek, hapjes en kleding).

Voor de verslaglegging kan gekozen worden voor het vastleggen op film of dat iemand het vastlegt in bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Tot slot verdient het de aanbeveling, ondanks dat data, locaties en tijden van de bijeenkomsten vaststaan, om medewerkers ruim van tevoren nogmaals te informeren en te instrueren. Dit kan de PAJA-coach of de PAJA-onderzoeker doen gezamenlijk met de jongeren met behulp van een uitnodiging of een telefonisch gesprek.

### *10.3.6 Stap 6 De keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst*

Naast de leden van de keuringscommissie, de PAJA-coach en de PAJA-onderzoeker zijn tijdens de keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst vanuit de instelling de projectleider of leidinggevende en de projectuitvoerders of medewerkers aanwezig. Daarbij is het goed te letten op de juiste verhouding jongeren en medewerkers. Genoeg ruimte moet gecreëerd worden voor discussie, waarbij de ene partij zich niet 'overruled' voelt door de andere partij. De ingestelde onafhankelijke voorzitter leidt beide bijeenkomsten. Een gemiddelde bijeenkomst neemt ongeveer twee uur in beslag. Het programma van een keuringsbijeenkomst ziet er in grote lijnen als volgt uit:

---

### *Keuringsbijeenkomst*

---

1. Opening van de keuringsbijeenkomst: doel van de keuring (5 min)
  2. Voorstelronde (5 min)
  3. De keuringscommissie vertelt (40 min):
    - 3a. De keuringscommissie vat de voorgeschiedenis van het PAJA-project samen (10 min)
    - 3b. De keuringscommissie vertelt waar de bewoners tevreden over zijn (10 min)
    - 3c. De keuringscommissie vertelt waar de bewoners ontevreden over zijn en bevragen de medewerkers daarover
  - Pauze waarin de jongeren hun creativiteit kunnen tonen (20 minuten)
  4. De keuringscommissie beoordeelt naar aanleiding van de antwoorden van de medewerkers de onderwerpen waar de voorziening een onvoldoende op scoort opnieuw: vinden ze het nog steeds onvoldoende, dan gaat het punt over naar de volgende bijeenkomst? (20 minuten)
  5. Afsluiting (10 minuten)
- 

De exacte invulling van de keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst is open. Het programma van de reparatieplanbijeenkomst die ongeveer een week later volgt ziet er min of meer als volgt uit:

---

### *Reparatieplanbijeenkomst*

---

1. Opening van de reparatieplanbijeenkomst
  2. Terugblik naar vorige week: op welke onderwerpen scoort de instelling een onvoldoende?
  3. Per thema/onderwerp aan de slag met oplossingen:
    - 3a. Welke oplossingen zijn al naar voren gekomen vorige week?
    - 3b. Als het onderzoeksteam andere ideeën heeft kunnen ze die op geeltjes schrijven
    - 3c. De voorstellen worden verzameld en geprioriteerd. De keuringscommissie geeft toelichting op de haalbaarheid van hun ideeën.
  4. De medewerkers geven hun ideeën over de haalbaarheid van de voorstellen.
  5. Het reparatieplan wordt opgesteld: inhoud en tijdpad.
  6. Afsluiting en bevestigen geplande Herkeuringsbijeenkomst (half jaar later)
- 

Het blijkt het lastig om gedurende de keuringsbijeenkomst al niet oplossingen aan te reiken. Genoemde oplossingen worden door de jongeren genoteerd en meegenomen naar de reparatieplanbijeenkomst. Het aanstippen van mogelijke oplossingen tijdens de eerste keuringsbijeenkomst is niet verkeerd, omdat jongeren en medewerkers op deze wijze het idee krijgen dat serieus wordt ingegaan op de knelpunten. Echter dient de voorzitter te waken voor teveel gesprek

en discussie over oplossingen, want deze punten zijn de volgende bijeenkomst de onderwerpen van gesprek. Een duidelijke communicatie ten aanzien van deze opsplitsing naar de jongeren en de medewerkers zorgt voor een voorspoedig verloop van de twee keuringen. Bij het bepreken van oplossingen tijdens de keuringsbijeenkomst moet aandacht worden besteed aan de haalbaarheid van de doelen en veranderingen die jongeren aanreiken. Soms is de regelgeving dermate strikt of het budget dermate beperkt dat sommige mogelijkheden tot verandering uitgesloten zijn en snelle resultaten niet haalbaar zijn. Als jongeren met onhaalbare doelen en veranderingen komen en daar stevig en consequent in blijven, dan ontstaat er een probleem. Aan de zijde van de jongeren kan hierdoor ontevredenheid met de gekomen oplossingen ontstaan. Tegelijkertijd is het goed dat medewerkers aangereikte niet haalbare oplossingen kunnen toelichten. De jongeren vernemen zo waarom bepaalde oplossingen niet uitvoerbaar zijn en er ontstaat meer begrip vanuit de kant van de jongeren. Gezamenlijk met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de mogelijkheden zijn tot verbeteringen binnen de instelling waar de keuring over gaat. Tijdens de trainingen moeten de jongeren hiervan bewust worden gemaakt. Ook de voorzitter moet tijdens de keuring erop toezien dat de gegeven doelen haalbaar en realistisch zijn.

Tot slot is het belangrijk om de oplossingsacties stellig te formuleren, zodat duidelijk wordt dat de acties geen vrijblijvendheden zijn, maar dat verwacht wordt dat de medewerkers actie ondernemen.

#### *10.3.7 Stap 7 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar instellingen*

De jongeren leggen als onderdeel van de training schriftelijk, eventueel aangevuld met zelfgemaakte fimpjes, het reparatieplan en hun ervaringen vast in een nieuwsbrief. De jongeren worden hierbij ondersteund door de PAJA-coach en de PAJA-onderzoeker. Het reparatieplan koppelen ze terug naar de overige (niet aanwezige) leden van de keuringscommissie, hun opvolgers, de cliënten van de instelling en de aanwezige en niet aanwezige medewerkers. Op deze wijze wordt iedereen betrokken en worden de cliënten van de instelling geïnformeerd over de afspraken die gemaakt zijn met de medewerkers en wordt getoond dat daadwerkelijk iets gedaan is en wordt met de interviews die bij hun zijn afgenomen. Gestuurd wordt op het benoemen en delen van sterke en zwakke kanten van de voorzieningen en de begeleiding. De oplossingen die voor de geïdentificeerde zwakke punten worden tevens benoemd in de nieuwsbrief.

Naar aanleiding van de reparatieplanbijeenkomst kunnen bepaalde oplossingen aan het licht zijn gekomen waarbij jongeren zelf actie dienen te ondernemen, zoals het nadenken over alternatieve straffen in een werkgroepje of uitzoeken en vastleggen hoe aan een goedkope computer kan worden gekomen. Op deze wijze overbruggen jongeren de periode tussen de reparatieplanbijeenkomst en de

herkeuringsbijeenkomst. Daarnaast kan de keuringscommissie aan de slag met de organisatie van de afsluitende slotbijeenkomst, die na de herkeuringsbijeenkomst staat ingepland. De instelling dient in deze periode te streven naar het in gang zetten van het reparatieplan om tijdens de herkeuringsbijeenkomst een goede indruk te kunnen maken.

#### *10.3.8 Stap 8 Voorbereiding herkeuringsbijeenkomst*

Voorafgaand aan de herkeuringsbijeenkomst komen de jongeren samen met de PAJA-onderzoeker en de PAJA-coach om deze herkeuring voor te bereiden. Daarbij wordt ingegaan op de voorstellen en afspraken tot reparatie en worden herkeuringschecklist-vragen opgesteld die tijdens de herkeuring gesteld worden aan de medewerkers. Het gaat om vragen als 'is datgene wat is afgesproken ook gebeurd?', 'waarom niet?' en 'wat is verbeterd en wat niet'. Tevens wordt aandacht besteed aan omstandigheden (zoals strikte regelgeving en een beperkt budget) die kunnen veroorzaakt hebben dat bepaalde afspraken niet zijn nagekomen.

De agenda van de herkeuringsbijeenkomst wordt doorgenomen en taken worden verdeeld onder de jongeren in de keuringscommissie. De agenda en de taakverdeling wordt opgenomen in een draaiboek, die tijdens de herkeuringsbijeenkomst als handvat dient voor een spoedig verloop van de bijeenkomst.

Wederom geldt dat de bijeenkomst op creatieve wijze mag worden ingevuld door de jongeren. Daarnaast is het goed aandacht te besteden aan een leuke (creatieve) aankleding van de ruimte (lekkernijen, koffie en thee, etc.) ter bevordering van de sfeer en een opvulling van de pauze.

Medewerkers dienen opnieuw op de hoogte te worden gesteld van de locatie en het tijdstip van de bijeenkomst en geïnformeerd te worden over wat gaat plaatsvinden tijdens de herkeuring. Dit kan het PAJA-team gezamenlijk telefonisch of via een schriftelijke uitnodiging doen. Voor de volledigheid is het goed om daarbij het reparatieplan toe te voegen.

#### *10.3.9 Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst*

Een aantal maanden na een keuring wordt een instelling opnieuw gekeurd. Aandachtspunt van de herkeuring is in hoeverre voorstellen en afspraken ter verbetering (uit het reparatieplan) zijn uitgevoerd door de desbetreffende instelling. Naast de keuringscommissie, zijn het PAJA-team (de PAJA-coach en de PAJA-onderzoeker) en de medewerkers die bij de Keurings- en Reparatiebijeenkomst vanuit de instelling aanwezig waren, opnieuw aanwezig. Om verwarring te voorkomen is het het uiterst belangrijk dat dezelfde personen aanwezig zijn bij de keuringsbijeenkomst en de herkeuringsbijeenkomst. De voorzitter leidt de bijeenkomst als 'onafhankelijke derde'. In grote lijnen ziet het programma van een herkeuring van ongeveer tweeënhalf uur er als volgt uit:

---

### *Herkeuringsbijeenkomst*

---

1. Opening van de herkeuringsbijeenkomst (5 minuten)
2. Voorstelrondje (15 minuten)
3. Hoe staat het met het reparatieplan: is de instelling meer 'jongerenproof' dan voorheen? De keuringscommissie kan eventueel eerst een korte rondleiding door het gebouw krijgen om de eventuele fysieke veranderingen te bekijken en kunnen hier vragen over stellen aan de medewerkers (20 minuten)
4. De medewerkers lichten de (andere) ontwikkelingen in het reparatieplan toe en de Young Voices stellen hier vragen over (40 minuten)

Pauze

5. Conclusie (30 minuten): de keuringscommissie spreekt een oordeel uit over de al dan niet gemaakte vorderingen. De instelling ontvangt van de jongeren op basis van dit oordeel een ingelijst certificaat met daarop de tekst 'jongerenproof' of 'niet jongerenproof'. De medewerkers kunnen kort reageren.
  6. Afsluiting.
- 

Om de jongeren betrokken te houden gedurende het traject, wordt aanbevolen niet te veel tijd te laten verlopen tussen de keuringsbijeenkomst en de herkeuringsbijeenkomst.

#### *10.3.10 Stap 10 Vastleggen bevindingen en terugkoppelen naar instellingen*

Wederom leggen de leden van de keuringscommissie als vast onderdeel van de trainingsfase de bevindingen schriftelijk vast en koppelen deze terug naar overige (niet-deelnemende) jongeren, hun opvolgers, cliënten van de instelling en de aanwezige en niet-aanwezige medewerkers. Ze maken hun bevindingen toegankelijk door ze op een creatieve manier vast te leggen in bijvoorbeeld een nieuwsbrief (eventueel aangevuld met filmpjes). Ze worden hierbij bijgestaan door de methodiekbegeleider en de jongerenbegeleider.

Gedurende de bijeenkomst kunnen aanvullende suggesties tot verbetering van de instelling door zowel de jongeren als de medewerkers worden gedaan. De jongeren leggen deze suggesties ter verbetering in samenwerking met het PAJA-team vast en koppelen deze terug naar de desbetreffende instelling.

#### *10.3.11 Stap 11 Slotbijeenkomst*

Het PAJA-project wordt afgesloten met behulp van een slotbijeenkomst. Op deze slotbijeenkomst worden de uitkomsten gepresenteerd aan de betrokken medewerkers en leidinggevenden van de gekeurde instelling(en). De organisatie ligt in handen van de betrokken jongeren die daarbij worden ondersteund door het PAJA-team (methodiekbegeleider en jongerenbegeleider). Dit vindt plaats in de periode tussen de keuringsbijeenkomst(en) en de herkeuringsbijeenkomst(en). Op deze wijze

overbruggen de jongeren deze periode van weinig doen en blijven gemotiveerd om deel te nemen binnen het project. De jongeren sluiten het PAJA-traject af met het ontvangen van een getuigschrift.

#### *10.3.12 Stap 12 Nazorg*

Na het afronden van het PAJA-traject kan het zijn dat jongeren 'in een gat vallen', omdat hun wekelijkse bezigheid wegvalt. Een instelling dient, eventueel in samenwerking met het PAJA-team, de jongeren begeleiden en ondersteunen. Bij deze jongeren kunnen door deelname aan het PAJA-project bepaalde interesses en vaardigheden versterkt zijn. PAJA is voor deze jongeren een leer- en werkervaringsproject waarbij nazorg in de vorm van een toeleiding naar een ander werk, opleiding of project gegarandeerd moet worden. Jongeren kunnen mogelijk actief blijven door hen blijvend te betrekken bij het realiseren van de aangereikte oplossingen in het reparatieplan

Het is immers van belang dat aan het einde van het PAJA-traject de oplossingen in het reparatieplan teruggekoppeld worden. Door het instellen van een jongerencliëntenraad kan het reparatieproces gevolgd worden. Het is spijtig als voorspoedige ontwikkelingen en inspanningen vanuit PAJA op een gegeven moment verloren gaan. Tevens kunnen geïnteresseerde jongeren zich gaan inzetten voor deze cliëntenraad en kan het 'repareren' van een instelling een continu proces worden.



## Referenties

Algemene Rekenkamer (2008). *Opvang Zwerfjongeren*. Den Haag: eigen beheer.

Budde, S. & Vos, C., 2008. *Dakloos door AWBZ-bezuiniging*. (Updated 3 november 2008).

Available: [http://www.volkskrant.nl/binnenland/article1085426.ece/Dakloos\\_door\\_AWBZ-bezuiniging](http://www.volkskrant.nl/binnenland/article1085426.ece/Dakloos_door_AWBZ-bezuiniging)  
[2009, 3/27] .

Berg, G. van den (2003). Over de grenzen. Participatief jeugdonderzoek in Europa en Australië. In: *Participatief Jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp 103–115. Utrecht: Van Gorcum.

Berg-le Clercq, T., van Dijk, M., van Griensven, R. & N. Kornalijnslijper (2007). *Aanpak zwerfjongerenproblematiek. Handreiking voor gemeenten*. Den Haag: SGBO

Bogaart, W. & M. Boer (2004). Meten = weten. Ervaringen met jeugdparticipatie. *Tijdschrift voor onderwijs en opvoeding*, 63, 20–27.

Deth, A. van, Doorn, L. & P. Rensen (2009). *Sociale uitsluiting van zwerfjongeren: Stand van zaken in Nederland. Een voorstudie voor het Europese onderzoeksproject 'Combating Youth Homelessness'*. Utrecht: MOVISIE.

Fitzpatrick, S. (2000) *Young Homeless People*. London: Macmillan

Hart, H. 't (2003). Resultaten van peerresearch als bruikbare weergave van de werkelijkheid. In M. Winter de, & M. Kroneman (2003). *Participatief jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp.185–196. Utrecht: Van Gorcum.

Hazekamp, J. L. (2003). Onderzoek in handen van jongeren. Een bijdrage tot een dialoog tussen jongeren en volwassenen. In: *Participatief Jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp 19–37. Utrecht: Van Gorcum.

Heineke, D. & M. Ploegmakers (2007). *Zwerfjongeren. Vraag, aanbod en beleid op een rij*. Utrecht: MOVISIE.

Holt, ten S. (2007). *Van vragen word je wijzer. Handboek peerraadpleging. Voor instellingen voor jeugdhulpverlening 2007*. Amsterdam: Stichting Volksbond.

Jansen C., N. van den Berg & J. Wolf (2007). *Dakloos in Zeeland, onderzoek naar profiel, positie en perspectief van daklozen en zwerfjongeren*, Amsterdam: SWP.

Korf, D.J., Diemel, S., Riper, H. & T. Nabben (1999). *Het volgende station. Zwerfjongeren in Nederland*. Amsterdam: Thela Thesis.

Kroneman, M. & M. de Winter (2003a). Divers en betrokken: waarom en hoe onderzoek samen met kinderen en jongeren. In: *Participatief jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp. 9–16. Utrecht: Van Gorcum.

Kroneman, M. & M. de Winter (2003b). Voortijdig schoolverlaters over begeleiding en hulpverlening in onderwijs en jeugdzorg. In: *Participatief Jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp 71–85. Utrecht: Van Gorcum.

Maaskant, J. (2005). *Bandieten, dissidenten, weglopers of verschoppelingen? Profielen van thuisloze jongeren in Rotterdam*. Rotterdam: Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Meeus, W. (1994). *Adolescentie. Een psychosociale benadering*. Groningen: Wolters Noordhoff.

Noom, M. (2006). *Dagbesteding thuisloze jongeren: met thuisloze jongeren onderzoek doen naar thuisloze jongeren en oplossingen genereren voor thuisloze jongeren*.

Noom, M. & M. de Winter (2001). *Op zoek naar verbondenheid. Zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening*. Utrecht: Universiteit Utrecht & Nederlands Platform Zwerfjongeren.

Pels, T, de Gruijter, M. & F. Lahri (2008). *Jongeren en hun Islam. Jongeren over hun ondersteuning als moslim in Nederland*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut

- Planije M, 't Land H & J. Wolf (2003). *Hulpverlening aan zwerfjongeren*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Reason & Bradbury, Handbook of Action Research. London: Sage, 2001.
- Rispens, J., Goudena, P. & J.J.M. Groenendaal (1994). *Preventie van psychosociale problemen bij kinderen en jeugdigen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Spectrum Gelderland, 2008. *Jeugd en Veiligheid*. (Updated 16-1-2008) . Available: <http://www.jeugdenveiligheid.nl/site/home> [2009, 3/27] .
- Steketee, M., Mak, J., Van der Graaf, P & A. Huygen (2005). *Jeugdparticipatiebeleid: wat levert het op?: onderzoek naar het ontwikkelen van indicatoren voor effectmeting van jeugdparticipatiebeleid*. Verwey-Jonker Instituut Utrecht.
- Vos, M. L. & K. van Doorn (2004). *Empowerment. Over laten en doen*. Delft: Eburon.
- Weiss, C. H. (1998). *Evaluation. Methods for studying programs and policies*. New Jersey: Prentice Hall.
- Westerlaak, M. van (2003). Gezocht beleidsmakers (m/v 0 t/m 23). Jongerenraadplegingen en verbetergroepen in Amersfoort. In: *Participatief Jeugdonderzoek. Sociaalwetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*, pp 87 - 99. Utrecht: Van Gorcum,.
- Willems, M (2008). Zwerfjongeren, beleid en praktijk. Een verdieping en concretisering van gemeentelijke aanpak zwerfjongerenproblematiek. Velp: Spectrum
- Winter, M. de (1995). *Kinderen als medeburgers. Kinder- en jeugdparticipatie als maatschappelijk opvoedingsperspectief*. Utrecht: de Tijdstroom.
- Winter, M. de (2000). *Beter maatschappelijk opvoeden. Hoofdlijnen van een eigentijdse participatiepedagogiek*. Assen: Van Gorcum.

Winter, M. de & M. Noom (2001). Iemand die je gewoon als mens behandelt. Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening. *Pedagogiek*, 21, 296–309.

Internet:

<http://www.minvws.nl/dossiers/wmo/voor-burgers/>

Reader structurele jeugdparticipatie, PJ PARTNERS ([www.pjpartners.nl](http://www.pjpartners.nl)), 2004

[www.volksbond.nl](http://www.volksbond.nl)

[www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)

[www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

[www.cymk.nl](http://www.cymk.nl)

## Bijlagen

In dit hoofdstuk worden alle relevante bijlagen weergegeven. Deze verschaffen meer helderheid ten aanzien van de verschillende stappen binnen de PAJA-methodiek. Omdat verschillende aanpassingen aan de PAJA-methodiek gedurende na de afronding van fase 1 zijn toegebracht worden met name de bijlagen uit fase 2 weergegeven. Ontbrekende bijlagen kunnen worden opgevraagd bij de auteur. De indeling van de bijlagen is als volgt:

- Bijlage I Flyer werving jongeren.....61
  - Bijlage II Flyer met achtergrondinformatie jongeren.....
  - Bijlage III Flyer voor teamleiders.....
  - Bijlage IV Stramien Checklist PAJA: jongerenproof?.....
  - Bijlage V Vragenlijst Eerste Helmer.....
  - Bijlage VI Draaiboeken (her)keuringen woonvoorzieningen
- Draaiboek keuring Eerste Helmer
- Draaiboek keuring (reparatiebijeenkomst) Eerste Helmer
- Bijlage VII Reparatieplannen woonvoorzieningen
- Reparatieplan Eerste Helmer
- Aanvullend reparatieplan Eerste Helmer
- Bijlage VIII Voorbeeld nieuwsbrief
  - Bijlage IX Monitoringformulier

## **Wil je iets veranderen in de hulpverlening?**



**Dan is PAJA iets voor jou!**

**PAJA is een commissie bestaande uit jongeren die instellingen advies geven en keuren. Jij kunt lid worden!**

**Meer info?**

**Vraag je begeleider,  
of**

**bel of mail naar Aziza:**

**[azizaoumoussi@gmail.com](mailto:azizaoumoussi@gmail.com) /06-53941285**

## Bijlage II Flyer met achtergrondinformatie voor jongeren



Onderzoek naar maatschappelijke vraagstukken



### PAJA Informatiebijeenkomst

#### Hoe Jongerenproof is de Volksbond Amsterdam?

De Volksbond doet haar best, maar het kan natuurlijk altijd beter. Toch? Word lid van de PAJA keuringcommissie en doe er wat aan!

PAJA staat voor: Participatie Audit Jongeren Amsterdam. Via PAJA willen we voorzieningen voor jongeren in Amsterdam verbeteren. Jongeren lichten zelf voorzieningen door en geven aan hoe het beter kan. Vergelijk het met de keuring van een auto: is het stuk, dan moet het gerepareerd. Op dezelfde manier kunnen ook woon- en werkvoorzieningen gekeurd worden. Voor nu is PAJA een pilot project, maar als het goed blijkt te werken, zullen ook andere instellingen mee gaan doen en zich laten 'keuren'.

Dit jaar gaan we de volgende voorzieningen van de Volksbond Amsterdam keuren:

- Bertolt Brecht huis,
- 1<sup>e</sup> Helmersstraat,
- Sarphatistraat 102, en
- De Kazerne.

Wat vragen we van je?

- Tijd en inzet: een dag (2 dagdelen) gemiddeld per week van okt 2008 tot juli 2009
- Enthousiasme
- Kritische houding
- Je mond open durven doen: Vragen durven stellen en Je mening kunnen geven

Wat doet de PAJA keuringcommissie?

- Stap 1: Een startbijeenkomst bijwonen en trainingen volgen
- Stap 2: Jongeren interviewen over hun ervaringen en meningen met de voorzieningen
- Stap 3: Per project organiseren we een 'keuringsbijeenkomst' waar je de projectmedewerkers aan de tand kan voelen en waar je jouw ideeën kwijt kan over de voorziening. Aan het eind van deze bijeenkomst komen de jongeren met voorstellen hoe het beter kan en presenteren zij dit op eigen creatieve wijze in een reparatieplan.
- Stap 4: na een aantal maanden volgt een nieuwe bijeenkomst om te kijken wat er van jullie voorstellen terecht is gekomen.
- Stap 5: Op een feestelijke slotbijeenkomst presenteren we PAZA aan Amsterdamse instellingen

Wat krijg je ervoor terug?

- De mogelijkheid invloed uit te oefenen op voorzieningen voor jongeren
- Je draagt bij aan het verbeteren van de situatie voor jongeren in Amsterdam
- Reiskostenvergoeding
- Maaltijden/hapjes/drinkjes
- Een vergoeding voor iedere keuringsbijeenkomst die je bijwoont (5 euro per dagdeel)
- Training op vaardigheden
- Een certificaat voor het volgen van de training(en)
- Een getuigschrift voor wie het gehele traject volgt
- Deelname aan een slotbijeenkomst met presentatie van de resultaten aan de gemeente Amsterdam en de Amsterdamse instellingen voor zwerfjongeren

## Bijlage III Flyer voor teamleiders



Onderzoek naar maatschappelijke vraagstukken

### PAJA: Informatie voor medewerkers van de Volksbond Amsterdam

PAJA staat voor Participatie Audit Jongeren Amsterdam. Het is vooralsnog een pilot die start in oktober 2008 en afgerond wordt in het juli 2009.

Vier projecten van de Volksbond zullen in de pilot doorgelicht worden op hun 'jongerenproof' gehalte: Het Bertolt Brecht huis, 1<sup>e</sup> Helmersstraat, Sarphatistraat 102 en De Kazerne.

Paja levert directe feedback op vanuit de jongeren zelf op de voorzieningen, de gang van zaken aldaar en de instelling en organisatie. Bovendien: dit is gesystematiseerde feedback, gevalideerd en methodologisch onderbouwd.

De gemeente Amsterdam wil bekijken of Paja ingezet kan worden als:

8. instrument voor het meten van cliënttevredenheid
9. instrument voor het meten van kwaliteit van voorzieningen
10. instrument voor het bevorderen van jongerenparticipatie
11. werk/leertraject i.s.m. DWI (gemeente Amsterdam).

#### Wat vragen we van de betreffende teams van de Volksbond?

**Ten eerste**, medewerking bij de werving van deelnemers van de keuringcommissie. Ervan uitgaande dat er veel verloop zal zijn onder deelnemers, zal dit een doorlopende activiteit zijn. Er zal zowel geworven worden onder gebruikers van de betreffende voorzieningen als onder de 'potentiële' doelgroep.

**Ten tweede**, het ondersteunen van de jongeren die in de keuringcommissie zitting nemen gedurende het gehele traject van werving, training en keuringsbijeenkomsten.

**Ten derde**, deelname aan de keuringsbijeenkomsten van je 'eigen' project. Elke bijeenkomst duurt ongeveer een dagdeel. In het najaar van 2008 vindt de eerste 'keuring' plaats van het Bertolt Brecht huis. Begin 2009 volgt een gezamenlijke keuring van Sarphatistraat 102 en de 1<sup>e</sup> Helmersstraat, en de Kazerne wordt per maart 2009 gekeurd. Vervolgens vinden in mei en juni de 'herkeuringen' plaats, die ook een dagdeel in beslag nemen. Deelname van medewerkers aan deze bijeenkomsten is vereist voor minimaal 2 medewerkers (waarvan 1 leidinggevende) per project. Dit betekent: 2 dagdelen per project waar 2 personen van de te keuren voorziening aanwezig zijn om vragen te beantwoorden en met jongeren in conclaaf te gaan.

**Na afloop** vindt er een slotbijeenkomst plaats in juli 2009 waar de resultaten van depilot gepresenteerd zullen worden aan de gemeente en Amsterdamse instellingen. Jullie aanwezigheid wordt daarbij zeer op prijs gesteld.

#### Meer informatie

Voor meer informatie over PAJA verwijzen we naar onze methodiekbeschrijving (in ontwikkeling), die kunnen we toesturen als je een mails stuurt naar het Verwey-Jonker Instituut:

Sandra ter Woerds en Maarten Davelaar : [sterwoerds@verwey-jonker.nl](mailto:sterwoerds@verwey-jonker.nl) en [mdavelaar@verwey-jonker.nl](mailto:mdavelaar@verwey-jonker.nl)



## Bijlage IV Stramien checklist PAJA: Jongerenproof?

Onderstaand stramien is speciaal voor PAJA ontwikkeld. Dit stramien zal zowel gebruikt worden voor de peer-to-peer interviews als de keuringsbijeenkomsten. De PAJA-commissie kan hier aanpassingen op plegen.

### Algemeen

(Datum interview, Tijdstip interview, Naam interviewer, Naam geïnterviewde

Plek van het interview, Hoe hebben interviewer en geïnterviewde elkaar gevonden? )

### Achtergrond geïnterviewde

#### Inhoud van het interview

Interviewer geeft een introductie op het doel van het interview en het onderwerp dat aan de orde zal komen. De te auditen locatie. Opzet van interview aan de hand van leefdomeinen in relatie tot de voorziening.

#### Bekendheid van geïnterviewde met de voorziening die gekeurd wordt.

#### De voorziening

Oordeel van de geïnterviewde over de voorziening in haar algemeenheid

- specifieke kenmerken van gang van zaken in de betreffende voorziening,
- de omgang tussen jongeren en hulpverleners of leiding
- De onderlinge dynamiek tussen jongeren in een instelling en de rol van de instelling /begeleiders daarbij

#### De hulpverlening

Oordeel van de geïnterviewde over de hulpverlening binnen de voorziening

10 leefdomeinen waar op doorgevraagd kan worden (Voor elk leefdomein de vragen:

of de jongeren problemen ervaren, of hulpverleners hier op in moeten spelen (of juist niet), of

hulpverleners hier ook daadwerkelijk hulp verlenen, of dat al dan niet goed gaat en wat er verbeterd zou kunnen worden)

1. Wonen

2. Lichamelijke gezondheid
3. Geestelijke gezondheid
4. Contact met familie
5. Contact met vrienden
6. Opleiding
7. Werk
8. Inkomen
9. Politie en justitie
10. Vrije tijd

Ideeën over hoe het beter zou kunnen, voorstellen tot 'reparatie'

## Bijlage V Vragenlijst Eerste Helmer

### VRAGENLIJST OVER VOLKSBOND-VOORZIENINGEN

Drie instellingen van de Volksbond worden gekeurd/gecheckt door jongeren die zelf in die instellingen hebben gewoond of nog steeds wonen (en de Young Voices werkgroep vormen). Middels deze vragenlijst wil de Volksbond weten wat de wensen, klachten en ideeën zijn van de huidige bewoners om daar op een goede manier verbeteringen in te kunnen brengen. Het interview is anoniem.

Interviewer:	
Volgnummer interview	
Datum	
Tijdstip interview	
Locatie interview	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> BBH</li><li><input type="radio"/> Kazerne</li><li><input type="radio"/> 2<sup>e</sup> fase Sarphatistraat</li><li><input type="radio"/> 1<sup>e</sup> Helmerstraat</li><li><input type="radio"/> Anders, namelijk</li></ul>

#### Registratie formulier

*Achtergrond gegevens geïnterviewde:*

- Jongen
- Meisje

Leeftijd: .....jaar

Woontuurt (hoe lang woon je nu in deze opvang?):

.....

Vervolg traject:

- Bekend
- Onbekend

Heb je externe / ambulante begeleiding?

- Nee
- Ja, van
  - Spirit
  - Streetcornerwork
  - Bureau jeugdzorg
  - Cordaan
  - Anders;namelijk.....

## 1.Wonen

1. Vind je dat opvang een jongere geld moet kosten?
  - Ja,want.....
  - Nee,want.....
  
2. Vind je de huurprijzen in verhouding met de kwaliteit van de kamers?
  - Ja
  - Nee,want.....
  
3. Wat vind je van de inrichting van het huis?
  - Goed
  - Voldoende
  - Slecht
  
4. Zou je iets willen veranderen aan de inrichting van het huis?
  - Ja, uiterlijk
  - Ja, onderhoud
  - Ja, uiterlijk en onderhoud
  - Ja, anders; namelijk .....
  - Nee, niets veranderen
  
5. Wat vind je van het eten?
  - Lekker ***ga door naar vraag 7***
  - Vies,omdat.....
  - Kan beter ( niet lekker,niet vies), omdat.....
  - Anders;namelijk.....
  - Niet van toepassing ***ga door naar vraag 7***
  
6. Als je een probleem met het eten hebt, hoe zou dat dan opgelost kunnen worden?
  - Door zelf te koken
  - Door een kok in te huren
  - Door meer keuzes op het menu te zetten
  - Geld als alternatief wanneer je het aanbod niet lust
  - Anders;namelijk.....
  
7. Wat is je mening over hoe er in het huis (sanitair en algemene ruimtes) wordt schoongemaakt?
  - Dat gaat goed
  - Dat kan beter (niet altijd goed/niet altijd slecht)
  - Dat vind ik slecht, want.....
  
8. Zijn er voldoende faciliteiten aanwezig (zoals computers e.d.)?
  - Ja
  - Nee
  - Niet van toepassing

## 2. Begeleiding / werkers

1. Zijn er volgens jou (altijd) voldoende begeleiders in huis?

- Ja
- Nee

2. Wat vind je van de begeleiders? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

- Goed, precies zoals ik het wil, want.....
- Niet zo goed, want ik vind ze te jong (waardoor ze minder ervaring hebben)
- Niet zo goed want ik vind ze onvoldoende opgeleid voor calamiteiten bijv, EHBO, brand, ed
- Niet zo goed, want ik vind ze niet actief genoeg
- Niet zo goed omdat ze bepaalde dingen niet serieus nemen, die voor mij wel belangrijk zijn.
- Anders, namelijk.....

3. Wat vind je van de hulpverlening/beleid in de opvang waar je nu verblijft?

- Goed
- Niet zo goed, want er is geen/weinig individuele aanpak
- Niet zo goed, want ik heb het gevoel dat jongeren niet allemaal gelijk worden behandeld
- Niet zo goed, want er worden allerlei 'soorten' jongeren bij elkaar geplaatst, met alle gevolgen van dien

4. Heb je suggesties hoe de hulpverlening verbeterd kan worden?

.....

5. Is er een klachtenprocedure?

- Ja
- Nee
- Weet niet

6. Waar kun je terecht voor klachten binnen/buiten jouw opvangadres?

- .....
- .....

7. Wat gebeurt er als je een klacht neerlegt bij de begeleiding?

*(je mag meerdere mogelijkheden noemen)*

- .....
- .....

8. Ben je tevreden over deze klachtenbehandeling

- Ja
- Nee, dit kan beter want.....

### 3. Werk/ Opleiding

1. Wat doe je overdag?

- Werk
- School
- Vrijwilligerswerk
- Niks
- Anders.....

2. Had je werk of volgde je een opleiding voordat je bij in deze instelling kwam?

- Ja
- Nee

3. Wat is je bron van inkomsten?

- Geen
- Uitkering
- Werk
- Studiefinanciering
- Netwerk ( familie etc)
- Anders, namelijk.....

4. Hoe word je binnen je huidige opvangadres begeleid naar werk/school toe?

- Niet
- Je wordt doorverwezen naar externe organisaties
- Anders, namelijk.....

5. Ben je tevreden over de manier waarop je binnen je huidige opvangadres begeleid wordt naar werk/school toe?

- Ja
- Nee, want.....

### 4. Inkomen/ Schulden

1. Zijn er vaste regels en/of afspraken over het beheer van jouw inkomen in je huidige opvang?

- Ja, dat gebeurt namelijk op de volgende manier/te weten.....
- Nee
- Weet niet
- Niet van toepassing ***ga door naar vraag 6***

2. Ben je daar tevreden over?

- Ja, want.....
- Nee, want.....

3. Als je inkomen beheerd wordt door de opvanginstelling, hoe wordt er dan omgegaan met 'niet standaard uitgaven' (zoals verjaardag, extra aankopen)?

.....

4. Staat daar volgens jou wat over op papier?

- Ja, namelijk.....
- Nee
- Weet niet

5. Wie controleert dat volgens jou?

.....

6. Heb je schulden?

- Ja
- Nee ***ga door naar hoofdstuk 5 "regels"***

7. Had je al schulden voordat je in je huidige opvang terecht kwam?

- Ja
- Nee

8. Heb je een huurschuld bij je huidige opvang?

- Ja
- Nee

9. Zijn je schulden verhoogd sinds je in je huidige opvang woont?

- Ja
- Nee

10. Heb je schuldhulpverlening?

- Ja
- Nee

11. Wat vind je van de manier waarop er binnen de opvang met jouw schulden wordt omgegaan?

- Goed
- Niet
- Kan beter, namelijk.....

## 5. Regels

1. Hoe worden (huis)regels bekend gemaakt?

.....

2. Zijn er afspraken over genotsmiddelen(alcohol, roken, blowen etc)?

- Nee
- Ja, namelijk.....

3. Wat vind je van deze afspraken?

- Goed
- Niet goed, want.....

4. Wat vind je van het schorsingsbeleid?

- Goed
- Niet goed, je wordt te snel geschorst
- Niet goed, schorsing hoort niet in een opvanghuis
- Anders, namelijk.....

5. Zijn er regels voor als je niet werkt/naar school gaat?

- Ja, namelijk.....
- Nee
- Weet niet

6. Worden de regels op een goede manier gehandhaafd?

- Ja
- Nee, want..... *(doorvragen welke wel, en welke niet!!)*

## 6. Veiligheid

1. Voel je je over het algemeen veilig in huis? (zowel persoonlijk als over algemene veiligheid van het gebouw)

- Ja
- Nee, want.....

2. Zijn er volgens jou voldoende maatregelen genomen om het huis veilig te maken?

- Ja
- Nee, want.....



3. Weet je waar de nooduitgangen zijn?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

4. Weet je wat te doen in noodsituaties

- Ja, namelijk.....
- Nee

## 7. Netwerk/ Contacten

1. Op welke manieren kun je vanuit je huidige opvang contact onderhouden met je familie/netwerk? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Telefoon
- Internet
- Bezoek
- Post
- Logees
- Eigen middelen

2. Ben je daar over het algemeen tevreden over?

- Ja
- Nee, want.....

## 8. Lichamelijke/ Psychische gezondheid

1. Hoe word je binnen je huidige opvang in het algemeen begeleid op het gebied van gezondheid?

- Goed
- Niet goed, want.....
- Matig, want.....
- Niet van toepassing

2. Vind je over het algemeen dat de begeleiders (gezondheid) problemen goed signaleren?

- Ja
- Nee

3. Hoe handelen begeleiders als er iemand ziek is?

.....

4. Zijn er adequate EHBO middelen op je opvang adres?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

5. Zijn jongeren in de instelling zelf verantwoordelijk voor hun medicijngebruik?

- Ja
- Nee, want.....

## 9. Politie / Justitie

1. Heeft het personeel / de begeleiding een beroepsgeheim?

- Ja
- Nee
- Weet niet

2. Wat gebeurt er als iemand *binnen de opvang* crimineel gedrag vertoond?

.....

3. Wat vind je daarvan?

- Goed
- Niet goed, want.....

4. Wat gebeurt er als een jongere bekend dat hij *buiten de opvang* criminele activiteiten heeft ondernomen?

.....

5. Wat vind je daarvan?

- Goed
- Niet goed, want.....

## 10. Vrije tijd

1. Hoe worden activiteiten binnen je huidige opvang bekend gemaakt?

- Flyers
- Affiesjes
- Mondeling
- Anders namelijk.....

2. Is dit volgens jou voldoende?

- Ja
- Nee

3. Moet je zelf betalen voor sportactiviteiten?

- Ja
- Nee

4. Ben je tevreden over het activiteiten aanbod op jouw huidige adres?

- Ja
- Nee, want.....

5. Zijn er voldoende mogelijkheden om te internetten?

- Ja
- Nee, dat kan beter, namelijk.....

6. Wat zijn de afspraken over internet gebruik?

.....

7. Ben je tevreden over het gebruik van de leefruimte?

- Ja
- Nee, want.....
- Niet van toepassing

## 11. Algemeen oordeel over de opvangvoorziening

1. Wat vind je over het algemeen van de gang van zaken in je huidige opvang?

- Goed, want.....
- Kan beter, namelijk.....
- Anders, namelijk.....

2. Wat vind je over het algemeen van de omgang tussen jongeren en hulpverleners in je huidige opvang?

- Goed, want.....
- Kan beter, namelijk.....
- Anders, namelijk.....

3. Wat vind je over het algemeen van de omgang tussen jongeren onderling in je huidige opvang?

- Goed, want.....
- Kan beter, namelijk.....
- Anders, namelijk.....

4. Wat voor cijfer zou je je huidige opvang in haar algemeenheid geven?

*(cijfer tussen 0 en 10).....*

5. Welk onderwerp heeft volgens jou **nu in je huidige opvang** de meeste verbetering nodig?

**max 3 onderwerpen aankruisen**

- Wonen
- Begeleiding/werkers
- Werk/opleiding
- Regels
- Veiligheid
- Netwerk/contacten

- Lichamelijke/psychische gezondheid
- Politie/justitie
- Schulden
- Vrije tijd
- Anders, namelijk.....

**Dank voor je medewerking!**

## Bijlage VI Draaiboeken (her)keuringen woonvoorzieningen

### VI.I Draaiboek keuring Eerste Helmer op 24 februari

#### Taakverdeling

- Maarten zit de bijeenkomsten voor
- Inge maakt verslag en power-point presentatie
- Victorio filmt (en als hij aan het woord is doet Andres dat)
- Johan maakt shirts
- Ricardo en Victorio vullen de pauze in.
- Young Voices presenteren de resultaten uit de interviews en bevragen de medewerkers. De voorzitter probeert in de gaten te houden dat er zoveel mogelijk mensen aan het woord komen.

#### **Eerste Helmer (11.00 tot 12.30)**

1. Opening van de keuringsbijeenkomst
2. Voorstelronde
- 3a. Young Voices vatten voorgeschiedenis project samen
- 3b. Young Voices vertellen waar de bewoners van de Eerste Helmerstraat tevreden over zijn
- 3c. Young Voices vertellen waar de bewoners van de Eerste Helmerstraat ontevreden over zijn en bevragen de medewerkers daarover

#### Korte Pauze

5. Young Voices beoordelen naar aanleiding van de antwoorden van de Eerste Helmerstraat-medewerkers de onderwerpen waar het een onvoldoende op scoort opnieuw: vinden ze het nog steeds onvoldoende?
6. Afsluiting Eerste Helmerstraat: volgende week 3 maart gaan we op hetzelfde tijdstip verder en werken aan het reparatieplan!!

#### **GROTE PAUZE: RAPS/MUZIEK VAN VICTORIO EN RICARDO: HALF UUR!!**

#### Wat gaat er gebeuren? Per agendapunt:

1. Maarten zit de bijeenkomst voor en legt het doel van de bijeenkomst uit.
2. De mensen die elkaar nog niet kennen worden aan elkaar voorgesteld
- 3a. **Victorio** vat samen wat de Young Voices in de afgelopen maanden allemaal hebben gedaan.
- 3b. **Victorio** vertelt dat op de Eerste Helmerstraat 5 jongeren bevroegd zijn over een aantal onderwerpen. Dit is de helft van het aantal jongeren dat er woont. Helaas is het niet gelukt om iedereen te ondervragen (2 vragenlijsten zijn na de analyse binnengekomen: in totaal zijn er dus wel 7 jongeren ondervraagd). Hij vertelt dat de jongeren gemiddeld een 7,9 geven en zegt eerst waar de 5 jongeren tevreden over zijn:
  1. **Algemeen: Omgang tussen jongeren en hulpverleners en onderling.** Bijna allemaal zeggen ze dingen als: 'het is gewoon relax', 'iedereen wordt met respect behandeld', 'het is altijd gezellig', 'eigenlijk wat je er zelf van maakt'. Ook zijn ze positief over de omgang onderling.
  2. **Wonen;** 4 van de 5 jongeren vinden dat er **voldoende faciliteiten** zijn

3. **Begeleiding;** alle jongeren vinden dat er voldoende begeleiders in huis aanwezig zijn en het beeld over de begeleiders (persoon) is goed. Vier van de vijf jongeren vinden de begeleiders zoals ze het willen: 'ze zijn zelf jong' en 'ze zitten niet zo op je lip'. De andere jongeren vinden de begeleiders 'best wel goed, want ik heb nog niets meegemaakt'.
4. **Regels:** de jongeren zijn bekend met de regels en de gevolgen van overtreding. De regels worden goed nageleefd.
5. **Veiligheid:** alle jongeren voelen zich veilig en vinden dat er voldoende maatregelen worden genomen om de veiligheid te bewaken. De meeste jongeren weten wat ze moeten doen in noodsituaties.
6. **Netwerken/contacten:** alle jongeren zijn tevreden over de middelen waarop contact onderhouden kan worden met familie en vrienden.

3c. **Victorio** vertelt dat de Young Voices nu zelfde onderwerpen gaan presenteren waarvan zij vinden dat de Eerste Helmerstraat daar een onvoldoende op scoort. De Young Voices zullen daar ook een vraag over stellen aan de aanwezige medewerkers.

- **Begeleiding: Simone.**

Uit de interviews blijkt dat de jongeren de begeleiding niet zo goed vinden. Twee jongeren noemen het gebrek aan een individuele aanpak. Eén jongere heeft het gevoel dat ze niet allemaal gelijk worden behandeld één jongere vindt het niet goed dat allemaal 'soorten jongeren' bij elkaar worden gezet. Verder zijn veel jongeren onbekend met de klachtenregelingen en weten maar 2 jongeren waar de nooduitgangen zijn (veiligheid). Ook vinden de jongeren het jammer dat ze niet goed geïnformeerd worden over wat er met een jongere gebeurt als die buiten de opvang criminele dingen heeft gedaan.

Vraag: waarom nemen jullie niet de tijd om jongeren individueel te behandelen en goed te informeren

- **Regels: schorsingsbeleid: Victorio**

Uit de interviews blijkt dat bijna alle jongeren ontevreden zijn met het schorsingsbeleid. Vier jongeren vinden dat schorsing niet in een opvanghuis hoort.

Vraag: Hoe (machteloos) voelen jullie je bij het uitvoeren van het schorsingsbeleid als het moment daar is dat je moet schorsen?

- **Gezondheid: omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos?: Andres**

De jongeren geven aan dat ze het niet goed vinden hoe de begeleiding omgaat met zieke bewoners: de begeleiding en signalering kan beter. De behandeling van de begeleiders als er iemand ziek is wordt omschreven al 'ze laten diegene niet uitzielen', 'degene die ziek is blijft gewoon op de kamer creperen' etc. Drie jongeren zeggen dat er geen goede EHBO-middelen zijn. Twee weten het niet.

Vraag: wat vinden jullie hier zelf van?

- **Vrije tijd: activiteitsaanbod: Ricardo**

Maar één jongere is tevreden met het activiteitsaanbod. De anderen zeggen: 'er is te weinig', 'er is nog geen enkele activiteit geweest', 'je moet het zelf maar uitzoeken' en 'er is nooit wat te doen'.

Vraag: wat doen jullie eigenlijk aan activiteiten?

- **Vrije tijd: internet: Johan**

Vier van de vijf jongeren zijn ontevreden over de internetmogelijkheden. Dit moet alleen onder begeleiding en er zijn te weinig computers.

Vraag: waarom zijn er eigenlijk zo weinig computers?

- **Wonen: inrichting: Johan.** Vier van de vijf jongeren vinden dat er iets moet veranderen aan de inrichting van het huis: uiterlijk, onderhoud, combinatie hiervan. De jongeren vinden het vooral heel erg lastig dat er maar één wasmachine is waar zowel jongens als meisjes gebruik van moeten maken.

Vraag: waarom is er eigenlijk maar één wasmachine?

5. Door de voorzitter wordt aan de jongeren gevraagd of de onderwerpen waar de Eerste Helmerstraat een onvoldoende op scoort na de antwoorden van de medewerkers hetzelfde blijft.
6. **Volgende week gaan we over oplossingen praten en een reparatieplan maken! Zorg dat je erbij bent.**

NB: HET KAN ZIJN DAT VANDAAG NIET ALLE ONDERWERPEN AAN DE ORDE KUNNEN KOMEN. WE HOPEN ER IN ELK GEVAL 4 TE KUNNEN BESPREKEN. ALS HET NODIG IS BESPREKEN WE ER DAN NOG 2 VOLGENDE WEEK!!!

## **VI.II Draaiboek keuring (reparatiebijeenkomst) Eerste Helmer op 3 maart**

### Reparatiebijeenkomst Eerste Helmer

1. Opening van de reparatieplan-bijeenkomst
2. Terugblik naar vorige week: op welke onderwerpen scoort de instelling een onvoldoende volgens de Young Voices?
3. Per thema aan de slag met oplossingen:
  - Welke oplossingen zijn al naar voren gekomen vorige week?
  - Als de Young Voices daarnaast nog andere ideeën hebben kunnen ze die op geeltjes schrijven
  - De voorstellen worden verzameld en geprioriteerd. De Young Voices kunnen toelichting geven op de haalbaarheid van hun ideeën.

4. De medewerkers geven hun ideeën over de haalbaarheid van de voorstellen.
5. Het reparatieplan wordt opgesteld: inhoud en tijdpad.
6. Afsluiting

### **Bij punt 3**

De oplossingen en de daarbij belangrijkste bevindingen die vorige week ter sprake zijn gekomen zetten we hieronder op een rij:

#### **Eerste Helmer**

##### Bekendheid nooduitgangen en klachtenregeling

- Bij intake verkrijgen de jongeren wellicht te veel informatie, waarbij het gedeeltelijk wordt opgeslagen. De informatie ten aanzien van nooduitgangen en klachtenregelingen wordt daarbij niet opgeslagen omdat jongeren wellicht positieve informatie en informatie die direct betrekking heeft op hun situatie eerder onthouden. Een oplossing hiervoor is een herhaling van de gegeven informatie in de intake. De klachtenprocedure opnieuw aan de orde laten komen.
- Hogere opkomst jongeren bij brandoefeningen. Om de vier à vijf maanden vindt een brandoefening binnen het pand plaats. Probleem hierbij is dat de opkomst onder de jongeren matig is.

##### Schorsingsbeleid

- Medewerker Kees geeft aan het schorsingsbeleid nog nooit te hebben toegepast. Hij gaat allereerst een gesprek aan met mensen, zodat schorsing voorkomen kan worden.
- Alternatieven; het starten van een commissie om te kijken naar alternatieven schorsingsbeleid. En; voorlichting van iemand die eveneens in instellingen heeft gewoond over schorsingen voor meer begrip (Victorio biedt zijn eigen ervaringen hierbij aan).

##### Omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos?

- Bij binnenkomst kan informatie over de locatie van de EHBO-doos beter.
- EHBO-doos dient voor noodgevallen. Van jongeren binnen de Eerste Helmerstraat wordt een grotere zelfstandigheid verwacht. De jongeren behoren zelf pleisters en paracetamol aan te schaffen. Wellicht is het daarbij belangrijk de jongeren attent te maken op deze zelfstandigheid ten aanzien van dit soort middelen; wat moet zelf worden aangeschaft en wat schaffen de medewerkers aan?
- Hebben alle jongeren een telefoonnummer van een huisarts? Belangrijk daarbij is dat de huisarts in de buurt zit van de instelling.
- De uit de interviews gebleken problemen rond de omgang met zieke jongeren heeft een verduidelijking nodig met voorbeelden.

##### Activiteitsaanbod

- Binnen de Eerste Helmerstraat is geen geld beschikbaar voor activiteiten. Daarnaast behoren de jongeren zelfstandig te zijn, ook ten aanzien van het organiseren van activiteiten.
- Wellicht zijn vrijwilligers een oplossing.
- De overgang van het BBH naar de Eerste Helmerstraat soepeler laten verlopen. De overgang van het Bertolt Brechthuis naar de Eerste Helmerstraat is wellicht te groot; eerst zitten de jongeren dicht op elkaar en binnen de Eerste Helmerstraat veel minder.

##### Internet

- Het leveren van internet aan alle jongeren (aan alle kamers) binnen de instelling. Maar het levert het probleem op dat naast het innen van de huur het internet eveneens moet worden geïnd. Terwijl



al problemen bestaan rondom het innen van de huur, zal het innen van de internetkosten een extra probleem worden.

- Netwerk van de Volksbond niet toegankelijk voor de jongeren, omdat de privacy bewaard moet worden. De mogelijkheid bestaat voor jongeren met een eigen computer om zelf een abonnement op het internet te nemen (met behulp van een usb-stick). Daarbij kan hulp worden aangeboden ten aanzien van de kosten en soorten providers.
- Een andere oplossing is een aparte computer die 24 uur gebruikt kan worden. Echter de kans op virussen en de kosten van het onderhoud maken dit wellicht niet mogelijk.

#### Wonen: inrichting

- Extra wasmachine: de aanwezigheid van enkel één wasmachine binnen de Eerste Helmerstraat heeft te maken met de financiën en het ontbreken van een andere locatie om nog een wasmachine te plaatsen.
- Nieuwe inrichting van de kamers: jongeren binnen de instelling zijn zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de kamer (wederom de verwachte zelfstandigheid). Marcel geeft daarbij aan dat hij op zoek is naar budget voor een nieuwe inrichting van de kamers.

#### Tot slot

De overgang van het Bertolt Brechthuis naar de Eerste Helmerstraat is wellicht te groot, waardoor jongeren niet aan de verwachte grotere zelfstandigheid kunnen voldoen. Meer begeleiding daarbij zou kunnen leiden tot minder problemen bij deze overgang.

## **Bijlage VII Reparatieplannen woonvoorzieningen**

### **VII.I Reparatieplan Eerste Helmer**

#### **Inleiding**

Op basis van twee keuringsbijeenkomsten (24 februari en 3 maart) hebben 4 jongeren en medewerkers van de Eerste Helmerstraat een reparatieplan opgesteld. Medewerkers van Het Projekten Buro begeleidden de bijeenkomsten. Het Verwey-jonker Instituut leverde de voorzitter.

#### **Interviews**

Voor de audit zijn 8 bewoners via een vragenlijst door de aanvankelijk 3 deelnemende jongeren (4 jongeren aanwezig bij de audit) geïnterviewd.

De groep jongeren – Young Voices – heeft onder leiding van Het ProjektenBuro en het Verwey-Jonker Instituut thema's en vragen opgesteld. De volgende thema's zijn in de vragenlijsten verwerkt tot vragen en hebben na afname als volgt gescoord:

1. Wonen: voldoende
2. Begeleiding: matig
3. Werk/opleiding: matig / redelijk
4. Inkomen/schulden matig / redelijk
5. Regels: matig / redelijk
6. Veiligheid: goed
7. Netwerk/contacten: goed
8. Gezondheid: matig / redelijk
9. Politie/justitie: matig / redelijk
10. Vrije tijd: onvoldoende

De jongeren geven de Eerste Helmerstraat gemiddeld een 7,8 als cijfer.

#### **Behandelde thema's tijdens auditbijeenkomsten**

De interviews leverden allerlei 'scores' en opmerkingen op. Uit deze punten zijn zes onderwerpen door de auditers / Young Voices naar voren geschoven, namelijk:

1. Begeleiding

2. Schorsingsbeleid
3. Gezondheid
4. Vrije tijd (internet en activiteiten aanbod)
5. Wonen; inrichting pand
6. Klachten

Tijdens de eerste auditbijeenkomst zijn deze zes onderwerpen besproken. Aan het begin van de tweede bijeenkomst hebben de jongeren de keuze gemaakt om op zes onderwerpen tot afspraken proberen te komen gericht op verbetering:

1. Bekendheid nooduitgangen en klachtenregeling
2. Schorsingsbeleid
3. Omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos?
4. Activiteiten aanbod
5. Internet
6. Wonen; inrichting pand

#### *Toelichting bekendheid met nooduitgangen en klachtenregeling*

Veel jongeren geven aan onbekend te zijn met de klachtenregelingen en weten maar twee jongeren waar de nooduitgangen zijn (veiligheid). Ook vinden de jongeren het jammer dat ze niet goed geïnformeerd worden over wat er met een jongere gebeurt als die buiten de opvang zich schuldig heeft bevonden aan criminele activiteiten. Tijdens de bespreking van dit thema blijkt dat jongeren wellicht bij de intake te veel informatie verkrijgen, waarbij het gedeeltelijk wordt opgeslagen. De informatie ten aanzien van nooduitgangen en klachtenregelingen wordt daarbij niet opgeslagen omdat jongeren positieve informatie en informatie die direct betrekking heeft op hun situatie wellicht eerder onthouden.

#### *Toelichting schorsingsbeleid*

Uit de interviews blijkt dat bijna alle jongeren ontevreden zijn met het schorsingsbeleid. Vier jongeren vinden dat schorsing niet in een opvanghuis hoort. Tijdens de bespreking van dit thema wordt duidelijk dat binnen de Eerste Helmerstraat niet geschorst wordt. Medewerker Kees geeft aan het schorsingsbeleid nog nooit te hebben toegepast. Hij gaat allereerst een gesprek aan met mensen, zodat schorsing voorkomen kan worden. Op de Eerste Helmerstraat is schorsing dus niet echt een middel. Er wordt ander gedrag van jongeren in de Eerste Helmerstraat verwacht dan bijvoorbeeld binnen BBH; meer zelfstandigheid.

Het blijkt moeilijk te zijn om tot alternatieven voor de huidige schorsingen te komen. Het ontbreken van een leeraspect bij schorsen wordt daarbij meerdere malen benadrukt.

#### *Toelichting omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos*

De jongeren geven aan dat ze het niet goed vinden hoe de begeleiding omgaat met zieke bewoners: de begeleiding en signalering kan beter. De behandeling van de begeleiders als er iemand ziek is wordt omschreven al 'ze laten diegene niet uitzielen', 'degene die ziek is blijft gewoon op de kamer creperen' etc. Drie jongeren zeggen dat er geen goede EHBO-middelen zijn. Twee weten het niet. Medewerker Kees geeft aan dat de EHBO-doos sinds vorige week ververst is (dus adequate EHBO-doos aanwezig) en wijst op het gegeven dat de EHBO-doos enkel dient voor noodgevallen. Van jongeren binnen de Eerste Helmerstraat wordt een grotere zelfstandigheid verwacht. De jongeren behoren zelf pleisters en paracetamol aan te schaffen.

De uit de interviews gebleken problemen rond de omgang met zieke jongeren heeft een verduidelijking nodig met voorbeelden. Zonder concretisering van het probleem is het lastig te zoeken naar oplossingen.

#### *Toelichting activiteiten aanbod*

Enkel één jongere is tevreden met het activiteiten aanbod. De anderen zeggen: 'er is te weinig', 'er is nog geen enkele activiteit geweest', 'je moet het zelf maar uitzoeken' en 'er is nooit wat te doen'. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat binnen de Eerste Helmerstraat geen geld beschikbaar is voor activiteiten. Jongeren behoren meer zelfstandig te zijn, ook ten aanzien van het organiseren van activiteiten. Door het ontbreken van een leefruimte op de Eerste Helmerstraat is het minder eenvoudig voor jongeren om afspraken met elkaar te maken. Daarnaast wonen minder jongeren op de Eerste Helmerstraat dan bijvoorbeeld in het BBH, waardoor minder animo bestaat voor activiteiten.

#### *Toelichting internet*

Vier van de vijf jongeren zijn ontevreden over de internetmogelijkheden. Dit kan alleen onder begeleiding en er zijn te weinig computers. Twee computers van de medewerkers worden ter beschikking gesteld aan de jongeren voor het regelen van zaken op het internet. Het netwerk van de Volksbond niet toegankelijk voor de jongeren, omdat de privacy bewaard moet worden. De mogelijkheid bestaat voor jongeren met een eigen computer om zelf een abonnement op het internet te nemen (met behulp van een usb-stick).

### *Toelichting wonen; inrichting pand*

Vier van de vijf jongeren vinden dat er iets moet veranderen aan de inrichting van het huis: uiterlijk, onderhoud of een combinatie hiervan. De jongeren vinden het daarnaast erg lastig dat er maar één wasmachine is waar zowel jongens als meisjes gebruik van moeten maken.

Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat jongeren binnen de instelling zijn zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de kamer (wederom de verwachte zelfstandigheid) en dat de aanwezigheid van één wasmachine binnen de Eerste Helmerstraat te maken heeft met de financiën en het ontbreken van een andere locatie om nog een wasmachine te plaatsen.

Marcel Speklé geeft aan op zoek te zijn naar budget voor een nieuwe inrichting van de kamers.

### Tot slot

De overgang van het Bertholt Brechthuis naar de Eerste Helmerstraat is wellicht te groot, waardoor jongeren niet aan de verwachte grotere zelfstandigheid kunnen voldoen.

## **Afspraken reparatieplan**

### 1. Bekendheid nooduitgangen en klachtenregeling

- Het creëren van een nooduitgang naar boven; de nooduitgang naar boven is nu nog geen optie. Het gebruiksvriendelijk maken van de nooduitgang (in noodsituaties) is daarbij van belang. Informatie omtrent de mogelijkheid tot (het openen van) deze nooduitgang moet worden verkregen.
- Onaangekondigde brandoefening.
- Rondleiding in het pand; naast de reguliere intake, kunnen de nieuwe bewoners een rondleiding ontvangen om geïntroduceerd te worden aan de procedure bij het uitbreken van brand.
- Herhaling van de informatie ten aanzien van de klachtenregeling gegeven tijdens de intake; terugkomen op de klachtregeling.

### 2. Schorsingsbeleid

- Marcel Speklé is bezig met het opzetten van een commissie om te kijken naar alternatieven voor het schorsingsbeleid binnen instellingen zoals die op de Eerste Helmerstraat. Deze commissie wordt niet specifiek ontwikkeld voor de Eerste Helmerstraat; gevonden alternatieven kunnen worden toegepast in meerdere instellingen.
- Aankaarten voorlichting van ex-bewoners (van instellingen) om begrip te kweken voor de schorsingen. Op deze wijze wordt aan jongeren meer uitleg gegeven waarom een schorsing kan

worden opgelegd en wat het nut is van schorsingen. Victorio biedt hierbij zijn ervaringen aan als ex-bewoner.

### 3. Omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos?

- Expliciet benoemen wat jongeren kunnen verwachten ten aanzien van de beschikbaarheid van paracetamol, pleisters, etc.
- Mogelijkheden creëren tot het kopen van een EHBO-doos, zodat jongeren ze binnen de instelling kunnen aanschaffen.
- Een actievere rol innemen in het stimuleren van het aanschaffen van EHBO-spullen. Bijvoorbeeld een tijdslimiet instellen van twee weken.
- Jongeren alert maken op het beschikken over de telefoonnummers van de huisarts en de tandarts (staat het in hun telefoon? o.i.d.).

### 4. Activiteitsaanbod

- Jongeren attenderen op de mogelijkheden ten aanzien van activiteiten (bijvoorbeeld het aanschrijven van sportfondsen).
- Jongeren binnen de Eerste Helmerstraat uitnodigen voor activiteiten van het Bertolt Brecht huis.

### 5. Internet

- In overleg met medewerkers komen tot een goedkope computer en een internetaansluiting. (BKR-registratie zit echter in de weg bij het verkrijgen van een internetaansluiting).
- De kosten van internet meenemen in de begroting van 2010.
- Een folder met tips 'hoe te komen aan een goedkope of gratis computer?'; een taak voor de Young Voices. Deze informatie op de gang hangen zodat deze goed zichtbaar is voor bewoners.

### 6. Wonen; inrichting pand

- Aankaarten van de wenselijkheid van een corveeploeg of schoonmaakrooster op de bewonersvergadering om de wasmachine schoon te houden.
- Interne klusploeg; jongeren bij het opknappen van ruimtes betrekken. Jongeren de kamers zelf laten schilderen. Door jongeren te betrekken bij het opknappen van het pand wordt de kans vergroot dat jongeren de kamers zelf ook schoner en netter houden. Zij hebben immers moeite gedaan om het op te knappen.

## Bijlage 1 Aanwezigen

Deel 1 (presentatie uitkomsten interviews, bespreken van thema's):

- 4 Auditeurs
- Marcel Speklé, Olga, Kees
- Jodi Mak (voorzitter), Inge van der Lee: Verwey-Jonker instituut
- Saskia ten Holt, Aziza Oumoussi: Het Projekten Buro

Deel 2 (bespreken geprioriteerde thema's, reparatieplan samenstellen):

- 4 Auditeurs
- Marcel Speklé, Kees
- Jodi Mak (voorzitter), Inge van der Lee: Verwey-Jonker instituut
- Saskia ten Holt, Aziza Oumoussi: Het Projekten Buro

## **VII.II Aanvullend reparatieplan Eerste Helmer**

### 1. Bekendheid nooduitgangen en klachtenregeling

- Het creëren van een nooduitgang naar boven; de nooduitgang naar boven is nu nog geen optie. Het gebruiksvriendelijk maken van de nooduitgang (in noodsituaties) is daarbij van belang. Informatie omtrent de mogelijkheid tot (het openen van) deze nooduitgang moet worden verkregen.

*Vraag: Wat voor informatie is binnengehaald over de eventuele nooduitgang?*

Medewerkers: Naar de nooduitgang wordt wel gekeken met de technische dienst en de brandweer. Ze zijn er mee bezig geweest; ze hebben gekeken naar de balkons om daar een nooduitgang te creëren (op de gevel). Op dit moment is daar niet meer informatie over bekend.

- Onaangekondigde brandoefening.

*Vraag: Wat is er gebeurd met de onaangekondigde brandoefening?*

Medewerkers: Dit onderwerp is eveneens besproken met de technische dienst, maar deze gaat plaatsvinden als Kees weer terug is van vakantie. Een onaangekondigde brandoefening wordt sowieso gedaan: dat zit in het programma. Na een georganiseerde brandoefening volgt een onaangekondigde brandoefening. Niet iedereen is blijkbaar op de hoogte van dit onderdeel van het brandveiligheidsprogramma. Kees en Marcel vonden een onaangekondigde brandoefening immers een goed idee.

- Rondleiding in het pand; naast de reguliere intake, kunnen de nieuwe bewoners een rondleiding ontvangen om geïntroduceerd te worden aan de procedure bij het uitbreken van brand.

*Vraag: Heeft deze rondleiding al plaatsgevonden en is het opgenomen in het beleid?*

Medewerkers: Gaan we zeker opnemen. Het is nog niet gebeurd, omdat de Eerste Helmerstraat nog geen nieuwe bewoners heeft gehad.

- Herhaling van de informatie ten aanzien van de klachtenregeling gegeven tijdens de intake; terugkomen op de klachtregeling.

*Vraag: Wat doen jullie om de klachtenregeling bekender te maken?*

Medewerkers: Wordt op drie manieren gedaan. Allereerst wordt het besproken tijdens mentorgesprekken. Daarnaast worden jongeren gewezen op de klachtenregeling als ze aangeven ontevreden te zijn over medewerkers. Ook wordt de klachtenregeling tijdens de intake besproken. Jan Willem wijst op de aanwezigheid van een cliëntenraad. Deze raad kunnen bewoners altijd bellen. Jan Willem is ondersteuner van deze raad en is zoekend naar leden (vertegenwoordigers van de woonvoorzieningen). De Young Voices blijken niet bekend met de cliëntenraad.

**Suggestie: ophangen nummer cliëntenraad en klachtenregeling in de hal waar het zichtbaar is voor alle bewoners van de Eerste Helmerstraat.**

**Suggestie: Jan Willem gaat tijdens bewonersvergadering terugkomen op de klachtenregeling en bespreekt ook het bestaan van de cliëntenraad.**

## 2. Schorsingsbeleid

- Marcel Speklé is bezig met het opzetten van een commissie om te kijken naar alternatieven voor het schorsingsbeleid binnen instellingen zoals die op de Eerste Helmerstraat. Deze commissie wordt niet specifiek ontwikkeld voor de Eerste Helmerstraat; gevonden alternatieven kunnen



worden toegepast in meerdere instellingen. Binnen de Eerste Helmerstraat lijken die niet nodig omdat niet geschorst wordt (Is al beantwoord tijdens de herkeuringsbijeenkomst van het BBH door Marcel)

Simone vertelt de achtergrond van dit punt. Dit punt is namelijk ook al besproken tijdens de herkeuring van het Bertolt Brecht Huis. Jan Willem geeft aan dat schorsen een hot item is. Hij spreekt over eventuele time-out plekken om te voorkomen dat jongeren op straat terecht komen.

- Aankaarten voorlichting van ex-bewoners (van instellingen) om begrip te kweken voor de schorsingen. Op deze wijze wordt aan jongeren meer uitleg gegeven waarom een schorsing kan worden opgelegd en wat het nut is van schorsingen. Victorio biedt hierbij zijn ervaringen aan als ex-bewoner.

Simone legt uit welke stappen zijn ondernomen en waar(om) het mis is gegaan. Aziza vertelt daarbij dat het project is uitgesteld in verband met Victorio (die te vaak niet kwam opdagen) tot een andere jongere dit kan overnemen.

### 3. Omgaan met zieke jongeren en waar is de EHBO-doos?

- Expliciet benoemen wat jongeren kunnen verwachten ten aanzien van de beschikbaarheid van paracetamol, pleisters, etc. Dit is van belang omdat binnen de Eerste Helmerstraat in vergelijking met het BBH een grotere zelfstandigheid van de jongeren wordt verwacht.

*Vraag: Hebben jullie dit met de huidige groep jongeren besproken?*

Medewerkers: Als jongeren vragen om pleisters of paracetamol, dan wijst de begeleiding ze nu op het zelf aanschaffen van deze producten.

- Jongeren alert maken op het kopen van een EHBO-doos, zodat de jongeren ze zelf aanschaffen. Hierbij een actievere rol innemen in het stimuleren van het aanschaffen van EHBO-spullen. Bijvoorbeeld een tijdslimiet instellen van twee weken.

*Vraag: Hebben jullie al een tijdslimiet ingesteld ten aanzien van het aanschaffen van EHBO-spullen?*

Medewerkers: De bestaande doos is voor noodgevallen. De begeleiding spreekt de jongeren er steeds op aan dat de het zelf moeten aanschaffen (tijdens intake en bewonersvergaderingen). Daarnaast wijzen ze dan op de plek van de EHBO-doos. Er is nog geen tijdslimiet opgesteld.

**Suggestie: De begeleiding wijst de bewoners tijdens de intake en tijdens mentorgesprekken op het belang van een EHBO-doos en stellen daarbij de vraag: "Wanneer schaf je een EHBO-doos aan?".**

- Jongeren alert maken op het beschikken over de telefoonnummers van de huisarts en de tandarts (staat het in hun telefoon? o.i.d.).

*Vraag: Beschikken jullie zelf over de telefoonnummers van huisartsen en tandartsen van de bewoners?*

Medewerkers: De begeleiding beschikt over de telefoonnummers van huisartsen en tandartsen. Alle informatie zit in een computersysteem. Wanneer bewoners geen huisarts of tandarts hebben, worden ze verwezen naar een huisarts en/of tandarts in de buurt. Jongeren worden niet alerter gemaakt dan voorheen op het beschikken over relevante telefoonnummers.

**Suggestie: Een nieuwe bewoner laten rondleiden door een huidige bewoner. Deze wijst de nieuwe bewoner op de EHBO-doos, de nooduitgang en belangrijke regels. Tijdens de intake wordt waarschijnlijk te veel informatie gegeven, waardoor veel niet onthouden wordt.**

#### 4. Activiteitsaanbod

- Jongeren attenderen op de mogelijkheden ten aanzien van activiteiten (bijvoorbeeld het aanschrijven van sportfondsen).

*Vraag: Hoe wijzen jullie jongeren nu op de mogelijkheden ten aanzien van activiteiten?*

Medewerkers: Jongeren worden gewezen op de stadspas die ook toegang geeft tot verschillende activiteiten. Zowel Kees als zij zijn op zoek naar informatie over activiteiten en dan vooral naar informatie over 21+ fonds (sportfondsen). Dit is dus in gang gezet.

- Jongeren binnen de Eerste Helmerstraat uitnodigen voor activiteiten van het Bertolt Brecht huis.

*Vraag: Worden jongeren nu uitgenodigd voor activiteiten van het BBH?*

Medewerkers: "Nee". De bezetting is volgens de medewerkers te beperkt en het vervoer van de Eerste Helmerstraat naar de Sarphatistraat is een probleem.

**Suggestie: Begeleiding peilt onder de bewoners of behoefte aan activiteiten op/ met het Bertolt Brecht Huis bestaat.**

**Suggestie: Dit voorstel tot verbetering van het activiteitsaanbod controleren bij Marcel en Kees. Wat is gedaan en wat zijn de mogelijkheden? Dit vervolgens terugkoppelen naar de Young Voices (via Aziza)**

#### 5. Internet

- In overleg met medewerkers komen tot een internetaansluiting. (BKR-registratie zit echter in de weg bij het verkrijgen van een internetaansluiting).
- De kosten van internet meenemen in de begroting van 2010.

*Vraag: Hebben jullie al een overleg gehad over de mogelijkheid tot internetaansluiting en zijn daarbij de kosten meegenomen in de begroting van 2010?*

Medewerkers: Jongeren kunnen zelf een fonds aanschrijven.

**Suggestie: Begeleiding helpt de bewoners bij het aanschrijven van een fonds.**

**Suggestie: Controleren bij Marcel of hij bezig is geweest met het meenemen van de kosten van het internet in de begroting van 2010. Dit vervolgens even terugkoppelen naar de Young Voices (via Aziza)**

- Een folder met tips 'hoe te komen aan een goedkope of gratis computer?'; een taak voor de Young Voices. Deze informatie op de gang hangen zodat deze goed zichtbaar is voor bewoners. De Young Voices zijn hiermee bezig

**Suggestie: Jan Willem informeert naar de oude computers van de Volksbond. Hij vraagt zich af wat hiermee gebeurd is.**

#### 6. Wonen; inrichting pand

- Aankaarten van de wenselijkheid van een corveeploeg of schoonmaakrooster op de bewonersvergadering.

*Vraag: Hebben jullie een corveeploeg of schoonmaakrooster aangekaart op de bewonersvergadering?*

Medewerkers: Binnen de Eerste Helmer is nog geen bewonersvergadering geweest, maar ze gaan het wel aankaarten op de eerstvolgende bewonersvergadering. Dan gaan ze kijken naar het animo daarvoor (in ieder geval voor de wasmachine beneden).

**Suggestie: De bewonersvergadering gaat in de toekomst vaker dan vier keer in het jaar plaatsvinden.**

- Interne klusploeg; als het pand toe is aan een opknapbeurt de jongeren bij het opknappen van de ruimtes betrekken. Jongeren de kamers zelf laten schilderen. Door jongeren te betrekken bij het opknappen van het pand wordt de kans vergroot dat jongeren de kamers zelf ook schoner en netter houden. Zij hebben immers moeite gedaan om het op te knappen.

*Vraag: Zijn er al plannen om het pand op te knappen en worden jongeren daar dan bij betrokken?*

Medewerkers: Kees is hiermee bezig geweest. Valeska meent dat het budget om kamers op te knappen is opgenomen in het budget van 2010.

**Suggestie: Of de jongeren betrokken gaan worden bij het opknappen van de ruimtes in het pand moet teruggekoppeld worden naar de Young Voices (via Aziza)**

## Bijlage IX Voorbeeld nieuwsbrief

# Young Voices



## Just 2 B Heard



Jullie hebben in november 2008 meegedaan aan een interview wat jullie van het Bertolth Brecht huis vonden en wat jullie wilden verbeteren. Dit zijn de resultaten en de afspraken die wij met Marcel hebben gemaakt. In mei vindt er een herkeuring plaats. Om te checken of Marcel zijn afspraken heeft na kunnen komen.

---

### De score van de thema's

Wonen: Onvoldoende  
Begeleiding: matig / redelijk  
Inkomen/schulden matig / redelijk tot goed  
Werk/opleiding: matig / redelijk  
Regels: matig / redelijk  
Veiligheid: goed  
Netwerk/contacten: goed  
Gezondheid: matig / redelijk  
Vrije tijd: matig / redelijk tot goed

---

### Behandelde thema's

Regels  
Schorsingsbeleid  
Inrichting & onderhoud pand  
Computers  
Eten  
Klachten

---

### Afspraken met Marcel

#### **Eten:**

- De mogelijkheid om een andere cateraar in te huren: er is hiervoor een afspraak in februari.
- De mogelijkheid om een beter 'keuzepakket' binnen de beschikbare menu's samen te stellen, zodat er meer te kiezen valt.
- Daaraan gekoppeld: een aantal bewoners meesturen met begeleider naar huidige cateraar om menu te verbreden.
- Bekijken of meer rekening gehouden kan worden met vegetarische en andere dieet wensen.

- Onderzoeken van de mogelijkheid om af en toe zelf te koken
- Onderzoeken of er een cup-a-soup apparaat en of (oplos) soepzakjes kunnen komen
- Standaard een aantal sauzen op tafel neerzetten (beter dan de huidige).

### **Schorsingen**

- Een commissie samen te stellen bestaande uit bewoners, begeleiding en teamleiding om zich te verdiepen in mogelijke alternatieven
- Die commissie moet uitzoeken wat het alternatief kan zijn voor de huidige schorsingen, bijvoorbeeld een puntensysteem
- De commissie kan uitzoeken of er plekken zijn of gecreëerd kunnen worden waar jongeren bij een schorsing naar toe kunnen gaan (zinvollere dagbesteding), waarbij wel voorop moet blijven staan dat een schorsing een straf is.
- De commissie gaat kijken of het nodig is beter te beschrijven wanneer men geschorst wordt, en kijkt of de toegepaste straffen zo goed zijn of veranderd moeten worden (bijvoorbeeld: te laat vertrekken bij een schorsing is minder erg dan blowen maar nu geldt voor beide dezelfde straf).

### **Regels**

- Regels kunnen in de intake benoemd worden. Dat is actiever dan alleen geven op papier.
- Regels zouden twee maanden na de intake herhaald kunnen worden
- Regels moeten 'levend' gehouden worden: regelmatig terugkomen op een aantal regels tijdens bewonersvergaderingen
- Andere mogelijkheden worden uitgezocht, zoals het maken van onderscheid tussen huisregels en gebruiksregels.
- Gekeken wordt of er minder regels kunnen komen.
- Een specifieke regel die een aantal bewoners niet goed gehandhaafd vond (meenemen huisdieren) wordt opgepakt door de teamleiding

### **Andere actie's**

In aanvulling op de genoemde 3 hoofdpunten zegt: Marcel dat hij met de bewoners zal gaan kijken naar de volgende punten. En daar dan ook een oplossing voor te zoeken

#### **Regels rond en beschikbaarheid van computers:**

- Soms mogen mensen langer computeren dan afgesproken.
- Te weinig computers
- Beperkte software op computers
- Niets kunnen downloaden.

#### **Staat v/h pand: onderhoud en kamers**

- Onder welke voorwaarden kunnen bewoners zelf meer aan hun kamers doen?
- Omdat er een verhuizing in de planning zit is groot onderhoud niet aan de orde: welke dingen kunnen ondertussen wel (met inzet bewoners) worden opgeknapt?

---

### **Wij willen jullie allemaal hartelijk bedanken voor jullie medewerking.**

Mochten jullie nog vragen hebben dan kun je contact opnemen met:

Aziza 0653941285 of Saskia 0622560867

Of je kunt een van de young voices medewerkers aanspreken.

## Bijlage X Monitorformulier



### TRAININGSMONITOR-FORMULIER

**Training 1:** datum (van te voren invullen)

**Inhoud:** (van te voren invullen aan de hand van draaiboek projectenbureau)

---

#### Aanwezigheid

Aantal aanwezige jongeren: .....

(Waarvan) aantal nieuwe jongeren:.....

Reden afwezige jongeren (indien bekend) en is dit eenmalig?: .....

.....

Andere aanwezigen: .....

#### Algemeen

Wat valt op?

Wat gaat goed?

Wat gaat minder goed?

## Inhoud training

Wordt de volgorde van de training vormgegeven volgens het draaiboek?

Wat loopt anders en waarom?

Welke onderdelen lopen goed, welke niet en waarom?

Wordt er gewerkt met materialen? Zoja, welke?

Hoe is het tempo van de training?



## Verloop training

Blijven de jongeren gemotiveerd? Waarom wel/niet?

Heb je het idee dat de jongeren alles begrijpen? Waarom wel niet?

Kan de trainer de informatie helder overbrengen? Waarom wel/niet?

Kan de trainer zich goed inleven in de jongeren? Waarom wel/niet?

Sluit het taalgebruik van de trainer goed aan bij die van de jongeren?

Wordt iedereen betrokken? Waarom wel/niet?

Wordt er goed naar de input/ideeën van jongeren geluisterd?

Is er ruimte voor het stellen van vragen?

Worden er veel vragen door de jongeren gesteld? Zoja, wat voor vragen?

## Sfeer

Hoe is de sfeer?

Hoe is de training verzorgd (b.v. muziekje, hapjes, opstelling) en heb je het idee dat dit aanslaat?

Heb je het idee dat de jongeren zich op hun gemak voelen? Waarom wel/niet?

Heb je het idee dat de locatie geschikt is voor de training? Waarom wel/niet?

Ingevuld door: : .....

Datum: : .....