

Jongeren nemen hun instellingen onder de loep

Participatie Audit (zwerf-)jongeren Almere:
'Keuring van onderop'



Jodi Mak
Diane Bulsink
Sanne Smid
Maarten Davelaar

Gemeente Almere



Jongeren nemen hun instellingen onder de loep

*Participatie Audit (zwerf-)jongeren Almere:
'Keuring van onderop'*

Uitvoering:

Projektenburo Amsterdam

Monitoring, Kwaliteitsbewaking en Methodiekontwikkeling:

Verwey-Jonker Instituut en Volksbond

Betrokken Instellingen:

Kwintes

Leger des Heils: Room4U

Vivatur van Nieuw Veldzicht (LSG-Rentray)

Financier:

Gemeente Almere

Jodi Mak

Diane Bulsink

Sanne Smid

Maarten Davelaar

Utrecht, november 2012

Inhoud

Verantwoording	5
Voorwoord Wethouder	7
Samenvatting	11
Leeswijzer	13
1 PAja! in Almere: de voorbereiding	15
1.1 De instellingen	15
1.2 Jeugdparticipatie in de instellingen	20
1.3 Werving jongeren en samenstellen van het jongerenonderzoeksteam	21
2 PAja! in Almere: de uitvoering	23
2.1 De uitvoerende fase	23
2.2 Afronding en vervolg	26
3 PAja! in Almere: de monitoring	27
3.1 Het functioneren van het jongerenonderzoeksteam	27
3.2 Interviews jongeren	29
3.3 Interviews medewerkers betrokken instellingen	34
3.4 Interviews begeleiders	36
3.5 Participerende observatie	37
4 PAja! in Almere: de opbrengsten van de reparatieplannen	39
4.1 De keuringsbijeenkomsten	39
4.2 De herkeuringsbijeenkomsten: wat hebben de reparatieplannen opgeleverd?	40
5 Conclusies en aanbevelingen	45
5.1 Bereik van de doelen	45
5.2 Lessen voor toekomstige PAja!-gebruikers	48
5.3 Slotconclusie	51
Bronnen	53
Bijlage 1	55
Wat is PAja!?	55
De PAja!-methodiek	58
Bijlage 2 Vragenlijst PAja!-Almere	61
Meer informatie over PAja!	70

Samenvatting

PAja! in Almere

De kern van PAja! is een keuring van ‘onderop’. Cliënten werken zelf aan de beoordeling van voorzieningen en begeleidingsvormen: de uitvoering van de keuring ligt in handen van een team cliënten. Zij ervaren dat zij zelf een belangrijke stem hebben in het keuren van de voorzieningen waarin zij verblijven, ze ontdekken welke vaardigheden zij daarvoor nodig hebben en hoe zij die kunnen ontwikkelen. Na intensieve trainingen nemen ze vragenlijsten af bij hun medebewoners die van de voorzieningen gebruikmaken. Vervolgens keuren ze deze voorzieningen; de bevindingen uit de vragenlijsten vormen daarvoor een leidraad. Daarna stellen zij wijzigingen voor in de gang van zaken in de instelling; eventueel stellen ze daarbij aanvullende maatregelen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die instellingen of begeleidingsvormen. De beleidsafdeling Maatschappelijke Opvang van de gemeente Almere heeft op basis van de positieve maatschappelijke opbrengsten van de PAja!-projecten in Amsterdam en Den Haag gekozen om een PAja!-traject in Almere uit te voeren. De gemeente Almere ziet PAja! als een goed instrument om binnen de Wmo de participatie van kwetsbare jongeren mogelijk te maken en daarbij uit te gaan van hun eigen kracht. De gemeente Almere heeft het traject uit laten voeren onder drie verschillende soorten instellingen waar zij een subsidierelatie mee heeft:

- Room4U van het Leger des Heils (30 opvangplekken, verdeeld over 9 huizen).
- Kwintes RIBW (19 opvangplekken).
- Vivatur van Nieuw Veldzicht (LSG-Rentray) (3 huizen met elk 4 opvangplekken).

De uitvoering van PAja! vond plaats in de periode januari 2012 tot augustus 2012. Het Projectenburo Amsterdam begeleidde het jongerenonderzoeksteam. De eindverantwoordelijkheid en het projectmanagement lag in handen van het Verwey-Jonker Instituut. Het instituut had bovendien een methodiekbegeleidende rol in het uitvoeringsproces.

Stappen in het keuringstraject

Het jongerenonderzoeksteam begon met twaalf jongeren in februari 2012 en eindigde de werkzaamheden in augustus 2012. De jongeren volgden eerst een groot aantal trainingen, onder andere over het opstellen van vragenlijsten,

interviews afnemen, gesprekstechnieken, verbale en non-verbale communicatie, debatteren en presenteren. Vanaf eind maart 2012 zijn de jongeren begonnen met de interviews in de verschillende te keuren instellingen. Er is geprobeerd om in elke instelling zoveel mogelijk jongeren te interviewen binnen de beschikbare tijd. Na het interviewen van de cliënten zijn de vragenlijsten geanalyseerd en werden de keuringsbijeenvakomsten voorbereid. De jongeren presenteerden de resultaten uit de interviews aan de betrokken medewerkers, onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Vervolgens werd er gezamenlijk een reparatieplan gemaakt en volgden, na ongeveer vier weken, de herkeuringsbijeenvakomsten. Verbeterpunten in de drie instellingen lagen op het vlak van internetmogelijkheden, omgaan met privacy en inspraak, technische problemen, veiligheid, begeleiding, informatievoorziening en de omgang met schulden en klachten.

Tijdens de keuringen kwam het gesprek tussen jongeren en medewerkers goed op gang. De discussies droegen bij aan meer inzicht over en weer en maakten duidelijk hoe de verschillende partijen tegen de gang van zaken aankijken. Tijdens de herkeuringsbijeenvakomsten bepaalden de jongeren of een instelling wel of geen certificaat kreeg voor haar inzet om werk te maken van de uitkomsten van de keuring. Bij twee instellingen was er veel gebeurd. Deze instellingen kregen dan ook van het jongerenonderzoeksteam het certificaat ‘jongerenproof’ uitgereikt. Eén instelling had naar de mening van de jongeren nog niet voldoende gedaan met alle verbeterpunten. Daar is besloten om het certificaat nog niet uit te reiken, maar na enige tijd nog eens op het proces en de later ondernomen acties terug te komen. Vervolgens is het certificaat alsnog uitgereikt. Naar aanleiding van de reparatieplannen zijn er in de drie instellingen onder andere meer mogelijkheden gerealiseerd om te internetten, zijn inspraakmogelijkheden zichtbaarder gemaakt en worden technische problemen eerder opgelost. Verder is de brandveiligheid vergroot, bijvoorbeeld door het aanschaffen van rookmelders, kunnen jongeren een maatje krijgen die begeleidt naar werk, school of dagbesteding en is er een striktere begeleiding bij schulden.

Resultaten

De doelen die de gemeente Almere met PAja! voor ogen had, te weten het versterken van de eigen kracht van (risico-)jongeren en het verbeteren van de kwaliteit van instellingen zijn behaald. Ten eerste heeft PAja! voor de jongeren empowerend gewerkt: zij hebben door PAja! een individuele groei doorgemaakt. De jongeren hebben volgens henzelf leren voorlichten, argumenteren, discussiëren, presenteren, communiceren en ze hebben geleerd op te komen voor zichzelf. Verder zeggen enkele jongeren veel zelfvertrouwen te hebben gekregen door PAja!. Allen denken hun ervaringen goed te kunnen gebruiken op school of op het werk. Eén jongere heeft dankzij PAja! een stageplek gekregen bij een van de gekeurde instellingen, een ander doet door PAja!

vrijwilligerswerk. Eén jongere zegt door PAja! eindelijk vrienden te hebben gekregen en de meeste jongeren denken nog contact te houden met de PAja!-groep na afloop van het traject. Het team ontpopte zich tot een zeer hecht team waar veel respect voor elkaar was.

Ten tweede heeft het project geresulteerd in een kwaliteitsverbetering in de deelnemende instellingen. Door PAja! is de visie van de bewoners op de sterke en minder sterke punten van Kwintes, Room4U en Vivatur naar voren gekomen. De medewerkers van de instellingen hebben geluisterd naar wat jongeren te zeggen hadden, meningen en ervaringen zijn uitgewisseld. De instellingen hebben hun blik op de woonomgeving en begeleiding die ze hun jongeren bieden verfrist en bijgesteld; PAja! leverde veel informatie op. Een flinke hoeveelheid concrete kortetermijnacties en langere termijnplannen gericht op zowel praktische verbeteringen als op het uitproberen van nieuwe manieren van begeleiding en het aanspreken van elkaar zijn dankzij de reparatieplannen in gang gezet.

Daarnaast gaan jongeren wellicht een lokaal belangenbehartigingplatform oprichten. Dat is er nu nog niet. Enkele PAja!-jongeren willen zich daar actief voor inzetten; op deze manier blijven zij geactiveerd en vallen zij na het PAja!-traject niet 'in een zwart gat'. Voor enkele jongeren is het opzetten van zo'n platform een persoonlijk doel dat zij willen behalen. Daarbij wil een aantal jongeren graag dat er in de toekomst een nieuwe herkeuring wordt georganiseerd, zodat de resultaten beklijven.

Dit PAja!-traject was na de trajecten in Amsterdam en Den Haag het derde dat plaatsvond. Ook dit traject heeft weer enkele methodische aandachtspunten opgeleverd waar vervolgotrajecten hun voordeel mee kunnen doen. Deze betreffen hoofdzakelijk het gericht werken aan het draagvlak en de communicatie over PAja! binnen de instellingen en het meer nadruk leggen op de terugkoppeling vanuit het jongerenonderzoeksteam naar de medejongeren/medebewoners. Daarnaast is het belangrijk om een PAja!-traject goed te plannen en om van tevoren af te spreken hoe kan worden omgegaan met ongemotiveerde jongeren. Ook is meer aandacht vanuit het jongerenonderzoeksteam op zijn plaats voor het invullen van de open antwoorden in de vragenlijsten.

PAja! is in Almere succesvol verlopen. Het is nu zaak om de participatie door de jongeren in de instellingen blijvend te versterken. Door PAja! heeft jeugdparticipatie in elk geval een impuls gekregen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 en 2 beschrijven we de voorbereidende fase en uitvoerende fase van PAja! in Almere. Aan de hand van het stappenplan gaan we in op hoe PAja! is geïmplementeerd in de drie instellingen. In hoofdstuk 3 staan de resultaten uit de monitoring centraal. Eerst staan we stil bij het functioneren van het jongerenonderzoeksteam, vervolgens worden de resultaten uit de interviews onder de jongeren, medewerkers van de betrokken instellingen en de begeleiders neergezet. Ten slotte gaan we in op onze bevindingen naar aanleiding van onder meer onze participerende observatie. In hoofdstuk 4 beschrijven we het verloop van de keuringsbijeenkomsten en de reparatieplannen die hieruit voortvloeiden. Ook staan we stil bij de herkeuringsbijeenkomsten: wat hebben de reparatieplannen in gang gezet bij de drie instellingen? Het rapport sluit af met een hoofdstuk (5) met conclusies en aanbevelingen.

Meer informatie over PAja!

Voor meer informatie kunt u terecht bij het Verwey-Jonker Instituut: www.verwey-jonker.nl of De Volksbond Amsterdam: www.volksbond.nl.

Colofon

Financier	Gemeente Almere
Auteurs	Drs. D.J. Mak Drs. D. Bulsink S. Smid
Omslag	Drs. M.F. Davelaar
Uitgave	Ontwerppartners, Breda Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-534-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012. Eerste druk.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Een keuring van ‘onderop’, dat is de kern van de methodiek PAja!. Een team van cliënten werkt zelf aan de beoordeling van voorzieningen en begeleidingsvormen. De beleidsafdeling Maatschappelijke Opvang van de gemeente Almere heeft PAja! ingezet in drie instellingen: Room4U van het Leger des Heils, Kwintes RIBW en Vivatur van nieuw Veldzicht (LSG-Rentray). De gemeente wil met PAja! de participatie van kwetsbare jongeren mogelijk maken en daarbij uitgaan van hun eigen kracht.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft de activiteiten van het jongerenonderzoeksteam een jaar lang intensief gevolgd. Het Projektenburo Amsterdam begeleidde het jongerenonderzoeksteam. De rapportage laat zien dat PAja! veel in gang heeft gezet en in Almere succesvol is verlopen. Door PAja! hebben de jongeren uit het jongerenonderzoeksteam een individuele groei doorgemaakt en heeft er een kwaliteitsverbetering in de drie instellingen plaatsgevonden. Het is nu zaak om de jongerenparticipatie in de instellingen blijvend te versterken.

De Volksbond en het Verwey-Jonker Instituut willen met PAja! bijdragen aan de versterking van participatie, invloed en empowerment van cliënten, bewoners en andere gebruikers van voorzieningen en diensten en via keuringen van ‘onderop’ bijdragen aan de kwaliteitsverbetering daarvan.

