

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

Verantwoording

Deze publicatie doet verslag van het PAja!-traject in Almere. Het Verwey-Jonker Instituut heeft de activiteiten van het jongerenonderzoeksteam in Almere een half jaar lang gevolgd. Het rapport is tot stand gekomen door te participeren in trainingen en bijeenkomsten, en daarover verslag te doen. Verder bevat het de uitkomsten van interviews met betrokkenen, indrukken uit het door de jongeren uitgevoerde onderzoek en de analyse van de projectuitvoering en projectopbrengsten.

Deze rapportage kon slechts tot stand komen dankzij de inbreng van de mensen die de participatie-audits onder instellingen in Almere die met (risico-)jongeren werken gestalte gaven. In de allereerste plaats uiteraard de leden van het jongerenonderzoeksteam: Surelie, Priscilla, Maas, Shana, Marvin, Anthony en Nadira. Daarnaast de begeleiders - samen met de jongeren de dragende krachten van het project - Saskia Hockers en Remi Goossens van het Projektenburo Amsterdam. Ook de medewerkers van de gekeurde instellingen - Kwintes, Vivatur en Room4u - hebben de nodige tijd en energie in het project gestoken. Verder willen we Hermen van Dorp van Stichting Mara hier noemen; hij was de projectleider van PAja! Den Haag (2010 -2011) en heeft in Almere als onafhankelijk voorzitter opgetreden tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten. In het bijzonder bedanken wij stagiaire Sanne Smid die zeer veel werk heeft verzet in de monitoring: zij was bij alle bijeenkomsten van het jongerenonderzoeksteam aanwezig, nam de interviews af en was onmisbaar in het gehele traject.

Ervaringen, meningen en commentaar van bovengenoemde personen waren onmisbaar voor het schrijven van dit rapport en hebben er kleur aan gegeven. De auteurs zijn echter verantwoordelijk voor de inhoud.

Het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond zijn eigenaars van de methode van de participatie-audit PAja! (als afkorting ontstaan uit de naam van het pilot project Participatie Audit (zwerf)jongeren Amsterdam). Zij hebben in samenwerking met het Projektenburo en de gemeente Amsterdam de methode getest en doorontwikkeld in de praktijk van de opvang van zwerfjongeren (2008-2009).

Het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond hebben met PAja! tot doel om bij te dragen aan de versterking van de participatie, invloed en empowerment van cliënten, bewoners en andere gebruikers van voorzieningen en diensten én het via keuringen 'van onderop' bijdragen aan

kwaliteitsverbetering daarvan. Met het oog daarop wil PAja! het werken met participatie-audits in de sectoren van onder andere welzijn, samenlevingsopbouw, jeugdbeleid, (jeugd)zorg, maatschappelijke opvang bevorderen. Dat gebeurt in nauwe samenwerking met lokale en regionale organisaties, groepen gebruikers van voorzieningen of diensten (cliënten, klanten, buurtbewoners en zelforganisaties) en waar mogelijk en gewenst ook met overheden. De ervaringen uit de participatie-audit in Almere zullen worden ingezet om de methode verder te ontwikkelen. Meer informatie is te vinden via www.volksbond.nl of www.verwey-jonker.nl. PAja! is als veelbelovende interventie opgenomen in de kennisbank Effectieve Interventies van MOVISIE en in de Toolkit Jeugdparticipatie Gemeenten.

Voorwoord Wethouder

Met trots heb ik de resultaten van de het participatietraject 'Jongeren nemen hun instellingen onder de loep. Participatie Audit (zwerf-)jongeren Almere' gelezen.

Als wethouder Participatie, zorg en inkomen ben je natuurlijk nauw betrokken bij opvangvoorzieningen voor dak- en thuislozen. De doelgroep zwerfjongeren heeft daarbij mijn bijzondere aandacht. De kwaliteit van de zorg en dat jongeren zich prettig voelen in de opvang waar zij verblijven, vragen om - hoe kan het ook anders - horizontale verantwoording.

In januari 2012 is Almere gestart met de uitvoering van de PAja!-methodiek. Met deze methodiek kunnen wij als gemeente, de jongeren en de instellingen een win-winsituatie behalen. De methode vraagt om een actieve betrokkenheid van de cliënten. PAja! gaat dus over eigen kracht, empowerment en een beoordeling vanuit het cliëntperspectief. Dit reikt praktische punten aan ter verbetering van de kwaliteit van de opvanginstellingen. Het gaat daarom ook over de horizontale verantwoording die past bij de manier waarop we in Almere willen werken aan een nieuwe sociale infrastructuur.

Ook in het kader van participatie sluit de PAja!-methodiek goed aan bij de gedachte die de gemeente Almere heeft over de eigen kracht. De jongeren die mee hebben gedaan aan de keuring hebben hun eigen kracht ervaren. Daardoor kregen ze meer zelfvertrouwen en hebben ze kunnen ondervinden dat juist zij een bijdrage kunnen leveren aan onze maatschappij. De jongeren die hebben meegedaan aan PAja! denken nu na over het opzetten van een jongerenplatform voor zwerfjongeren in Almere. Dat zou een buitengewoon mooi resultaat zijn. Daarnaast is de gemeenschappelijke aanpak van de PAja!-methodiek een werkwijze waarbij jongeren, opvanginstellingen en financiers gebaat zijn. Zo'n audit geeft ons als gemeente een goed handvat om met de instellingen hun prestaties en resultaten te bespreken en te beoordelen.

Ik heb de jongeren al een getuigschrift mogen uitreiken voor hun inzet. Dat getuigschrift hebben ze gekregen voor hun prestaties en de vaardigheden die ze hebben geleerd bij het 'auditen'. Ik wil vooral de jongeren om wie het in de opvang daadwerkelijk gaat, bedanken voor hun inzet van de afgelopen periode. Mijn dank gaat uit naar alle organisatoren en participerende instellingen die hebben meegewerkt. Ik ben blij dat wij als gemeente Almere konden faciliteren door de PAja!-trainingen in ons stadhuis te laten plaatsvinden.

Ik hoop dat we met deze PAJa!-methodiek bij kunnen dragen aan goede hulpverlening voor een bijzondere groep jongeren.

Wethouder Participatie, Zorg en Inkomen

Ineke Smidt

Rap door Shana en Marvin, twee jongeren uit het jongerenonderzoeksteam

Een momentje voor mezelf,
neem me moment.

Neem een kijkje naar mezelf,
hoe ik nu ben.

Wat ik doe en hoe ik sta in het leven,
ondanks me strijd, altijd positief gebleven.

Je kiest er zelf voor
welk pad je bewandelt,

Welke keuzes je maakt en hoe er wordt gehandeld.

Er is geen goed of fout, van fouten kun je leren.

Lukt 't niet gelijk, doorgaan blijf proberen.

Er zijn mensen die wijzen, die zullen nooit begrijpen.

Hoe moeilijk het is, om jezelf steeds te bewijzen.

Ervaring maakt je wijzer, het leven maakt je sterker.

Je hebt altijd kans om aan je doelen te werken.

Verschillende instanties, die daarbij kunnen helpen.

Je hoeft je niet te schamen, ze zijn er om te helpen.

Kwintes, Vivatur en Room4U, gekeurd door de jongeren.

Dus daar zit het wel goed.

Werk aan je toekomst en denk aan de toekomst.

Een momentje voor mezelf,
neem me moment.

Neem een kijkje naar mezelf,
hoe ik nu ben.

Wat ik doe en hoe ik sta in het leven,
ondanks me strijd, altijd positief gebleven.

Het luisterend oor liet ons spreken.

Team van 14 gestart, einde nog maar 7.

Gemeente steunde, we wouden geen woorden maar daden.

Tot de dag van vandaag vullen praatjes geen gaatjes.

Geen dak boven ons hoofd, wie moeten we om hulp vragen.

Bezuinigingen van hogere rangen, toch de meeste jongeren niet
opgevangen.

Criminaliteit, meer zwervjongeren in de wijk leven in een eeuwige
strijd.

No offence maar de minster wordt gereden in een dikke Benz.

Ik ken, weet, wacht, leef uit eigen kracht.

De Heer daarboven geeft me de strijd macht gekomen van beneden
stijg omhoog,

spreken over participatie ik zeg: Ja!

Eén voor allen en allen voor één.

Alle jongeren in Almere doen met ons mee.

Wachtend op de gemeente die met ons mee streeft naar de oplossing
voor het probleem die dagelijks speelt.

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 vervolgetrajecten 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.

1 *PAja! in Almere: de voorbereiding*

In bijlage 1 wordt uitvoerig ingegaan op de ontstaansgeschiedenis en maatschappelijke opbrengst van PAja! en uit welke stappen de PAja!-methodiek bestaat. De PAja!-methodiek bestaat uit een voorbereidende, een uitvoerende en een afrondende fase. In dit hoofdstuk beschrijven we de voorbereidende fase van PAja! in Almere bestaande uit 2 stappen. Stap 1 is gericht op het werven van instellingen en het organiseren van de uitvoering van de PAja!-methodiek in de organisatie(s). Stap 2 betreft het samenstellen van het jongerenonderzoeksteam. In hoofdstuk 2 gaan we in op de uitvoerende en afrondende fase waar de stappen 3 t/m 12 onder vallen.

1.1 *De instellingen*

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. In de Wmo hoofdnota staat: 'Iedere Almeerse burger speelt een rol in de samenleving. Mensen participeren ieder op hun eigen manier, met hun eigen mogelijkheden, gezondheid, opleidingsniveau of leeftijd. Naarmate mensen beter weten wat hun talenten zijn en beter in staat zijn hun kwaliteiten te benutten, neemt de kwaliteit van leven toe'. Mensen zijn dan meer zelfredzaam, en kunnen een grotere bijdrage leveren aan de samenleving. Het Wmo-beleid van de gemeente Almere is erop gericht de kracht van mensen te versterken met het oog op de zelfredzaamheid en participatie. De belangrijkste taak van de gemeente daarbij is het scheppen van de randvoorwaarden waardoor dit mogelijk wordt.¹ PAja! als participatie en 'eigen kracht' versterkende methodiek sluit hier goed op aan. De gemeente wil daarnaast door PAja! ook graag te weten komen wat de reden is dat de jeugdzorg niet altijd aansluit bij de jongeren. Eerder onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut laat zien dat het vrijwillige karakter van de jeugdhulpverlening na 18 jaar, een slechte aansluiting tussen jeugd- en

1 De kracht van Almere. Beleidsnota Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeente Almere 2010-2014.

volwassenenzorg en onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden ertoe leiden dat 18-23 jarigen niet de begeleiding krijgen die zij nodig hebben². Daarom is het belangrijk om de genoemde (kwetsbare) 'risico' of zwerfjongeren die nog niet in staat zijn zelfstandig te functioneren te betrekken bij de toetsing van de kwaliteit van de instellingen waarmee ze te maken hebben en de begeleiding die ze genieten. De gemeente Almere en de instellingen hebben met het uitvoeren van de participatie-audits bewust ingezet op het betrekken van 'risico'- of zwerfjongeren bij de toetsing van de kwaliteit van de instellingen waarmee ze te maken hebben en van de begeleiding die ze genieten: wat kan er beter, wat is er nodig om jongeren te ondersteunen bij het weer op de rails krijgen van hun eigen leven?

De beleidsafdeling Maatschappelijke Opvang van 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 instellingen waren van begin af aan enthousiast om deel te nemen. Het Leger des Heils verwachtte door PAja! terug te horen wat er goed gaat en wat beter kan en wat ze zouden kunnen verbeteren door de inzet van de eigen kracht en kwaliteiten. Bij Room4U huren jongeren zelfstandig een kamer bij de woningbouwcorporatie; deze corporatie zou mogelijk ook iets aan de resultaten van PAja! kunnen hebben maar daar zijn van tevoren geen afspraken over gemaakt. Kwintes vindt het belangrijk dat kwetsbaren een stem krijgen. Begin volgend jaar betreden ze in Almere een nieuw pand. Kwintes vond het dan ook goed om te horen wat de jongeren belangrijk vinden zodat zij dit mee kunnen nemen. Bij Vivatur is er qua begeleiding in de afgelopen periode veel veranderd in positieve zin. Vivatur was benieuwd of zij dit terughoren van de jongeren.

De uitvoering van PAja! vond plaats in de periode januari 2012 tot augustus 2012 door een jongerenonderzoeksteam, de deelnemende instellingen, de gemeente Almere, het Projektenburo Amsterdam, het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond Amsterdam.

We beschrijven de instellingen en andere betrokkenen hieronder.

Room4U Leger des Heils³

In 2005 hebben woningcorporaties GoedeStede, Ymere en De Alliantie Flevoland samen met de gemeente Almere het initiatief genomen om te kijken

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

3 Bronnen: <http://www.room4u.org/html/achterdeschermen.html> en Jaarverslag Room4U 2007.

of een project van Kamers met Kansen (een bestaand concept dat jongeren in anderhalf jaar voorbereidt op een zelfstandig bestaan) ook in Almere een toegevoegde waarde zou hebben. Tijdens de oriëntatiefase zijn de Provincie Flevoland, Kionda, Leger des Heils, SJF, CWI en het ROC aangesloten. Op 13 oktober 2005 hebben deze partijen een intentieovereenkomst getekend en vanaf dat moment is gewerkt aan de oprichting van de Stichting Room4U. Begin 2006 is een plan van aanpak vastgesteld en op 26 juni 2006 is de stichting opgericht. Room4U is een innovatieve vorm van jongerenhuisvesting: een woonmilieu dat leren, ontwikkelen, werken en ondersteuning samenbrengt. Het woonconcept is gericht op jongeren uit verschillende doelgroepen. Het biedt een goede basis voor ongeveer 30 jongeren die moeite hebben om een werk- en/of leercarrière op te bouwen. Met een begeleid, persoonsgebonden ontwikkelingstraject is de kans op succes groter. Kort samengevat: Room4U is tijdelijke huisvesting met een arrangement voor jongeren. Het arrangement bestaat uit wonen - leren - werken - zorg. Na circa anderhalf jaar moeten de jongeren in staat zijn zelfstandig te wonen. De stichting Room4U is een rechtspersoon met een bestuur en ze was voorheen de opdrachtgever van het Leger des Heils. Per 1 januari 2012 is de Stichting Room4U teruggetreden en heeft zij het project Room4U overgedragen aan het Leger des Heils. Haar doelstelling is dezelfde gebleven.

Deze doelstelling is: 'een aanvullende functie te vervullen op trajecten die jongeren binnen de jeugdhulpverlening of binnen opvang afleggen, dan wel hebben afgelegd, en/of richt zich op jongeren die elders buiten de boot dreigen te vallen door een concept met woon-, leer- en werkbegeleiding te bieden, dat is afgestemd op de specifieke wensen van de jongeren'. De trajectcoördinator van Room4U draagt kandidaten voor aan de woningcorporaties. De woningen worden rechtstreeks aan de kandidaten verhuurd. Daarbij tekenen de kandidaten niet alleen een huurcontract maar ook een begeleidingsovereenkomst. Als het traject met goed resultaat doorlopen is kan de kandidaat uitstromen naar definitieve huisvesting. Instanties melden jongeren aan maar ook jongeren zelf kunnen zich aanmelden. Er is vrijwel altijd sprake van een wachtlijst. Vooruitlopend op een plaatsing wordt er een intake gedaan. Criteria als dagbesteding of opleiding, mate van zelfstandigheid en motivatie zijn van doorslaggevende aard. Verslaving, psychiatrische of (crimineel) gedragsproblemen kunnen redenen zijn om niet geplaatst te worden. Regelmatig wordt de zorgzwaarte als te hoog voor Room4U geschat en wordt er een alternatief gezocht. Eenmaal in aanmerking voor een kamer gekomen start ook direct het traject. Het zelfstandig een huurcontract afsluiten en huurbetalingen verrichten is hierbij stap 1.

*Kwintes RIBW*⁴

Kwintes ondersteunt mensen met een psychische of sociale kwetsbaarheid bij wonen, werken, leren en recreëren. Kwintes biedt zorg op maat aan een brede cliëntengroep. Het gaat om mensen met een psychiatrische diagnose, (tijdelijke) psychosociale problemen, een hersenbeschadiging, een forensische maatregel, een dubbele diagnose (combinatie van verslaving én een psychiatrische diagnose), slachtoffers van huiselijk geweld, tienermoeders, jong en oud met autisme, zwerfjongeren en dak- of thuislozen. In Almere biedt Kwintes verschillende vormen van persoonlijke begeleiding aan mensen met een psychische of sociale kwetsbaarheid. Ook heeft Kwintes hier een project ontwikkeld voor jongeren met psychische problemen zonder vaste woon- of verblijfplaats. Door middel van een speciale methode, waarbij jongeren in groepsverband wonen, worden ze voorbereid op zelfstandig wonen of krijgen ze begeleiding bij terugkeer naar huis. Het gaat om intensieve 24-uurs begeleiding.

Kwintes gaat uit van wat jongeren kunnen. Op grond van deze benadering besteden speciaal opgeleide medewerkers veel aandacht aan het terugbrengen van rust in het dagelijks leven en het creëren van een vertrouwensrelatie. Er is extra aandacht voor het ontwikkelen van competenties, zodat jongeren hun leven weer zelf vorm kunnen geven, in hun eigen tempo. Zo leren ze inhoud te geven aan het dagelijks leven, het voeren van huishouding, het op orde krijgen en houden van administratie en financiën. Ook is er aandacht voor het herstellen en behouden van contacten met belangrijke anderen, zoals familie en vrienden.

*Vivatur: Nieuw Veldzicht (LSG-Rentray)*⁵

Nieuw Veldzicht werkt in de gehele provincie Flevoland en biedt outreachende en ambulante begeleiding thuis en residentiële zorg aan kinderen, jongeren (jongens en meisjes tussen 0 en 23 jaar) en hun ouders. Kinderen en jongeren zijn vastgelopen in de relatie met hun ouders of verzorgers, op school, op het werk, in hun vrije tijd of bij het zelfstandig wonen. Daarnaast biedt Nieuw Veldzicht 24-uursverblijf en behandeling en hulpverlening via internet. Bureau Jeugdzorg verzorgt de aanmelding met een rapportage en indicatie- en toewijzingsbesluit. De acceptatiecommissie kijkt of Nieuw Veldzicht een passend aanbod heeft op de hulpvraag van de jongeren.

Op het gebied woonbegeleiding, toewerken naar zelfstandigheid heeft Nieuw Veldzicht heeft in Almere drie plaatsen waar intensieve hulp wordt gecombineerd met zelfstandig wonen. Bovendien is er het woonbegeleiding-project 'Vivatur', met een capaciteit van 12 plaatsen verdeeld over drie woonhuizen. Het gaat bij Vivatur om jongeren en jongvolwassenen in

4 Bron: http://kwintes.nl/begeleiding/beschermd_en_begeleid_wonen/regio_almere

5 Bron: <http://www.lsg-rentray.nl/nl/corporate/rves/rve/5>

de leeftijd van 18-25 jaar, die door verschillende omstandigheden zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen in hun leefsituatie. De instroomleeftijd is maximaal 23 jaar. Vier plaatsen zijn specifiek gereserveerd voor Antilliaanse en Arubaanse jongeren en jong volwassenen. Om in aanmerking te komen voor deze begeleidingsvorm is geen indicatie van Bureau Jeugdzorg vereist.

Andere betrokkenen

Projektenburo Amsterdam

Het Projektenburo Amsterdam doet veel projecten op het gebied van jeugdhulpverlening en verslavingszorg en was betrokken bij de ontwikkeling van PAJa! in Amsterdam. Het Projektenburo Amsterdam begeleidde het jongerenonderzoeksteam in Almere gedurende het traject. Een trainer en 'assistent-trainer en groepsondersteuner' voerden de benodigde trainingen voor de jongeren uit. Ook organiseerden en begeleidten zij de raadpleging van de jongeren in de voorzieningen en analyseerden zij de resultaten samen met de jongeren. In samenspraak met het Verwey-Jonker Instituut en de instellingen organiseerden zij de (her)keuringsbijeenkomsten.

Verwey-Jonker Instituut

De eindverantwoordelijkheid en het projectmanagement was in handen van het Verwey-Jonker Instituut. Het Verwey-Jonker Instituut is een onafhankelijk onderzoeksinstituut op sociaal-maatschappelijk terrein in Utrecht. Het was verantwoordelijk voor de overallplanning, het bewaken van de communicatie met en tussen alle betrokkenen in het project, instellingen en stuurgroep. Het Verwey-Jonker Instituut had ook een methodiekbegleidende rol in het uitvoeringsproces. Het ondersteunde bij het begeleiden van de jongeren in het ontwerpen en opzetten van hun eigen onderzoek, het invoeren van de uitkomsten in Excel, het samenvatten van de resultaten, het nadenken over de benodigde respons, maakte draaiboeken en bewaakte de planningszodanig dat het PAJa-traject kwalitatief goed werd uitgevoerd. Het Instituut verzorgde tevens evaluaties en rapportages over het functioneren van het jongerenonderzoeksteam, de keuringen en de inspanningen van de instellingen.

Gemeente Almere

Als opdrachtgever en financier is de gemeente gevraagd een sturende rol te spelen in het organiseren van het draagvlak onder management/directie en medewerkers van de betrokken instellingen. Zo heeft de gemeente namens de wethouder een wervings- en informatiebrief naar alle instellingen gestuurd met een oproep tot actieve deelname en inzet van medewerkers om een succesvolle uitvoering mogelijk te maken. Ook faciliteerde de gemeente een ruimte in het stadhuis waar de PAJa!-trainingen plaatsvonden. De gemeente Almere speelde tevens een rol bij de borging van het project.

Stichting Volksbond Amsterdam

De Volksbond is een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen. De directeur van de Volksbond nam deel aan de stuurgroep en is betrokken bij de doorontwikkeling van de methodiek PAja!. De rolverdeling met betrekking tot de uitvoering van PAja! zag er daarmee als volgt uit:

Tabel 1 Betrokkenen PAja! Almere

Projectenburo	Verwey-Jonker Instituut	Volksbond	Gemeente
Werven deelnemers	Samenstellen stuurgroep (ivm draagvlak en commitment)	Stuurgroep	Draagvlak onder instellingen/management instellingen creëren.
Begeleiden deelnemers	Advisering / Kwaliteitsbe-waking (onderzoek door en onder jongeren, voortgang)	Dooront-wikkeling methodiek PAja!	Samenstellen stuurgroep (ivm draagvlak en commitment)
Verzorgen en organiseren trainingen	Monitoring en evaluatie		Nazorg/inbedding
Begeleiden en leiden keuringstrajecten: voorbereiding, keuringstrajecten, (her) keuringen, afsluiting	Rapportage Publiciteit Verspreiding resultaten		Publiciteit

De partijen troffen elkaar tezamen in een periodiek stuurgroepoverleg dat gedurende het PAja!-traject drie keer plaatsvond.

1.2 *Jeugdparticipatie in de instellingen*

Om na te gaan hoe vernieuwend PAja! voor de onderzochte locaties (van de instellingen) was, is gekeken wat er in de instellingen al wordt gedaan aan jeugdparticipatie, gedefinieerd als de invloed die een jongere heeft op zijn of haar leefomgeving. Het gaat hier om inspraak (ik kan mijn mening geven), invloed (er wordt iets met mijn mening gedaan) en initiatief (ik kan een activiteit organiseren en uitvoeren)⁶. Er zijn hiertoe gesprekken met de contactpersonen gevoerd en internetsites en documenten bekeken. Hieronder beschrijven we het resultaat.

Room4U Leger des Heils

Het jeugdparticipatieve van Room4U is dat elke jongere in zijn of haar (per kwartaal bij te stellen) begeleidingsplan zelf kan aangeven wat hij/zij wil leren tijdens het verblijf in Room4U. Verder is de inspraak van jongeren miniem. Het Leger des Heils kent een cliëntenraad maar hierin is Room4U niet vertegenwoordigd. Incidenteel schuift er iemand van de cliëntenraad bij een bewonersvergadering aan. Deze vergaderingen zijn voor het gehele jaar

6 Mak, J., Steketee, M., Rutjes, L. & Bauer, J. (2010). *Voor als u het echt wilt weten. Kwaliteitsmeter Jeugdparticipatie Gemeenten*. Utrecht/Amsterdam: Verwey-Jonker Instituut & Stichting Alexander.

ingepland per pand. Mogelijk dat PAJa! verandering kan aanbrengen in het lage jeugdparticipatieve gehalte.

Kwintes RIBW

Kwintes gaat uit van wat jongeren kunnen. Er wordt gewerkt vanuit de presentiebenadering⁷. De relatie met de jongere staat hierbij centraal, pas als deze goed is, beginnen ze met het werken aan doelen. Er wordt op de volgende manieren aan jeugdparticipatie gedaan:

- jongeren zitten bij sollicitaties;
- jongeren kunnen deelnemen aan de regionale cliëntenraad;
- jongeren worden vaker gevraagd mee te doen bij het geven van presentaties, voorlichting etc.;
- jongeren kunnen een stageplek krijgen binnen Kwintes;
- Kwintes werkt met jongeren als ervaringsdeskundigen;
- Kwintes heeft een afdeling Herstel waar cliënten hun ervaring delen met anderen in ervaringsgroepen en waar er gewerkt wordt met creatieve werkvormen als films, presentaties etc.

Vivatur: Nieuw Veldzicht (LSG-Rentray)

Bij Vivatur wonen jongeren geheel vrijwillig in het project en kunnen ze zelf vorm geven aan wat ze willen leren en waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Er wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de kracht van de jongeren en men probeert deze te stimuleren. Eigen participatie wordt als erg belangrijk gezien in het vormgeven van de ondersteuning en het gehele wonen. Op vaste momenten zijn er bewonersvergaderingen waar jongeren zaken kunnen inbrengen. Daarnaast is er een Veiligheidsbarometer die twee maal per jaar bij jongeren wordt afgenomen en daarna met de jongeren wordt besproken; op die manier hebben jongeren inspraak in de acties die vervolgens onderhouden worden om de veiligheid te bewaken.

1.3 *Werving jongeren en samenstellen van het jongerenonderzoeksteam*

Stap 2 van de voorbereidende fase is het werven en samenstellen van een jongerenonderzoeksteam. In december 2011 is er vanuit de gemeente namens de wethouder een wervings- en informatiebrief naar de drie instellingen gestuurd met een oproep tot actieve deelname aan PAJa! om een succesvolle uitvoering mogelijk te maken. Het management van de instellingen was ook reeds face-to-face geïnformeerd tijdens een periodiek overleg dat zij met de gemeente hebben. In januari 2012 is het PAJa!-traject door de betrokkenen verder opgestart. Allereerst is er door het Verwey-Jonker Instituut een informatiebijeenkomst voor managers van de instellingen georganiseerd waar

7 Zie: www.presentie.nl

een informatiepakket over PAja! werd uitgereikt. Tijdens deze bijeenkomst is gevraagd of de managers wilden nagaan of er jongeren waren die in het PAja!-traject geïnteresseerd zouden kunnen zijn. De managers gingen met dit verzoek aan de slag en selecteerden de jongeren op 'verantwoordelijkheidsgevoel' en het vermogen vol te houden. Daarnaast vormde de inschatting of deelname in hun huidige situatie en op dit moment kon bijdragen aan de eigen ontwikkeling van de jongere.

De trainer en 'assistent-trainer en groepsondersteuner' van het Projektenburo hebben daarnaast allerlei activiteiten in gang gezet om jongeren te werven. Zij hebben onder andere flyers verspreid. In februari 2012 is er een informatieavond voor de geworven jongeren georganiseerd. Daar gaven de trainer en 'assistent-trainer en groepsondersteuner' uitleg over PAja! Ook was een jongere van het PAja!-traject Den Haag aanwezig om over haar ervaringen te vertellen. Op de avond kwamen potentieel geïnteresseerde jongeren uit de verschillende instellingen af. Sommigen hadden hun begeleider meegenomen. Tijdens deze avond konden jongeren definitief laten weten of zij het PAja!-traject wilden gaan volgen; alle aanwezige jongeren ondertekenden een contract. Vanuit deze groep jongeren is vervolgens het jongerenonderzoeksteam samengesteld bestaande uit 12 jongeren van de verschillende instellingen. De jongeren volgden vanaf maart elke week een training van vier uur en kregen hier een vergoeding van 10 Euro voor. Deze financiële vergoeding gaf een stimulans aan hun deelname.

2 *PAja! in Almere: de uitvoering*

De uitvoering van PAja! binnen de drie instellingen vond plaats van februari tot en met juli 2012. Voordat we ingaan op de resultaten van de monitoring, staan we in dit hoofdstuk allereerst stil bij de feitelijke uitvoering van de participatie-audits in Almere. We gaan in op de uitvoeringsfase en de afrondende fase.

2.1 *De uitvoerende fase*

Stap 3: De trainingen

De inhoud van de trainingen stond van tevoren vast. De trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ hebben de trainingen van het PAja!-traject in Almere samengesteld op basis van de trainingen van PAja! in Amsterdam en hun eigen ervaringen. De trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ hebben gemiddeld rond de acht tot twaalf uur per week besteed aan PAja! inclusief de bijeenkomsten en trainingen. Tijdens de informatieavond voor de jongeren op het stadhuis (zie hoofdstuk 1), werd door de trainer een schema uitgedeeld, waarop per week de inhoud van de training kort vermeld stond

Eén keer in de week kwamen de jongeren en de trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ bij elkaar in het stadhuis in Almere. Hier kregen de jongeren trainingen en werden zij klaargestoomd om de audits in de instellingen uit te voeren. De structuur van de bijeenkomsten was meestal hetzelfde. Er werd geopend met een rondvraag en mededelingen. Vervolgens besprak de trainer theorieën over het onderwerp van de training, bijvoorbeeld over communicatietechnieken, gevolgd door een aantal oefeningen. Afgesloten werd met een rondvraag en het maken van afspraken voor de komende week. Tijdens de training was er twee tot drie keer een moment om te roken en te pauzeren, afhankelijk van de duur van de training. De trainingen duurden meestal drie tot vier uur. Na de eerste bijeenkomst waar de nadruk vooral lag op kennismaken met elkaar en kennismaken met PAja!, hebben de jongeren in het kader van teambuilding een workshop improvisatietoneel gevolgd. De weken daarna stonden in het teken van vaardigheden-trainingen, gevolgd door de uitvoering van de audit. Tijdens deze trainingen en bijeenkomsten is er aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Wat is participatie?
- Communicatietechnieken
- Interviewtechnieken
- Persoonlijke presentatie
- Debatteren
- Mediatraining
- Rollenspellen; leren verplaatsen in anderen, leren doorvragen
- Samenstellen van de vragenlijst aan de hand van thema's
- Vragenlijsten doornemen en oefenen met interviews afnemen
- Langs de instellingen om informatie te geven over de keuringsbijeekkomsten
- Resultaten van de vragenlijsten verwerken
- Voorbereiden van de keuringen en herkeuringen
- Workshop animatiefilmpje maken.

Tussendoor deed het jongerenonderzoeksteam ook enkele ontspannende activiteiten als uit eten gaan en karten.

Stap 4: Vragenlijsten opstellen en interviewen medejongeren

Tijdens de trainingen hebben de jongeren met de trainer een vragenlijst ontwikkeld (zie bijlage) op basis van de inbreng van de jongeren en de basis PAJa!-vragenlijst, afgestemd op de situatie in Almere.

Vanaf eind maart 2012 is het jongerenonderzoeksteam gestart met het afnemen van de vragenlijsten. Zij probeerden in de beschikbare tijd in elke instelling zoveel mogelijk jongeren te interviewen, dit gebeurde één op één. Er is geen gebruik gemaakt van groepsinterviews. Bij Room4U is er op zeven van de negen locaties geïnterviewd, bij Vivatur op alle drie de locaties en bij Kwintes op de enige locatie. In totaal is het volgende aantal interviews afgenomen, afgezet tegen het aantal bewoners op het moment van interviewen:

Tabel 2. Aantal interviews per instelling in verhouding tot het aantal bewoners op het moment van interviewen

• Vivatur	9 interviews/10 bewoners	(12 opvangplekken)
• Room4U	18 interviews/28 bewoners	(30 opvangplekken)
• Kwintes	10 interviews/19 bewoners	(19 opvangplekken)

In totaal zijn er 37 interviews afgenomen. Dat betekent dat 65% van alle bewoners geïnterviewd is. In twee instellingen had men meer interviews willen afnemen. Door enkele communicatieproblemen tussen het jongerenonderzoeksteam en de begeleiding van een instelling, en de strakke planning waardoor de interviews in een kort tijdsbestek gehouden moesten worden, zijn er iets minder interviews afgenomen dan waarschijnlijk mogelijk. Ook speelde mee dat in twee voorzieningen de jongeren zelfstandig wonen (met een beperkt aantal uren begeleiding per week). Omdat de verantwoordelijke

woonbegeleider uit privacyoverwegingen geen telefoonnummers van de bewoners mocht doorgeven, moest het jongerenonderzoeksteam op goed geluk bij de woningen langs gaan. Dat had eerst geen succes. Na twee weken is de begeleiding actief gevraagd te helpen om afspraken te maken met de jongeren.



Stap 5, 6, 7 en 8: Voorbereiding en uitvoering keuringsbijeenkomsten, bevindingen terugkoppelen en herkeuringsbijeenkomsten voorbereiden

Na het interviewen van de cliënten zijn de vragenlijsten geanalyseerd en werden de keuringsbijeenkomsten voorbereid. De jongeren presenteerden tijdens de keuringsbijeenkomsten de resultaten uit de interviews aan de betrokken medewerkers. Vervolgens maakten ze gezamenlijk een reparatieplan en daarna volgden, na ongeveer vier weken, de herkeuringsbijeenkomsten. Bij de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten waren twee tot vijf medewerkers van de betreffende instelling aanwezig, op zowel coördinatorniveau als uitvoerend niveau. De keurings- en herkeuringsbijeenkomsten werden wisselend voorgezeten door de projectleider van Stichting Mara en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut. Zij vervulden de rol als onafhankelijke voorzitter. Stichting Mara was projectleider van PAja! in Den Haag en dus bekend met PAja!. Er werd bij elke bijeenkomst verslag gedaan. In hoofdstuk 4 staan we stil bij de uitkomsten van de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten. De geïnterviewde jongeren zijn ingelicht over de resultaten via nieuwsbrieven of flyers. Daarnaast zijn bij enkele bewonersvergaderingen jongeren van het jongerenonderzoeksteam aanwezig geweest om deze informatie toe te lichten.

2.2 *Afronding en vervolg*

Stap 9 en 10: Herkeuringsbijeenkomsten, bevindingen vastleggen, terugkoppelen

Ongeveer vier weken na de keuringsbijeenkomsten vonden de herkeuringsbijeenkomsten plaats op het stadhuis. Bij deze bijeenkomst waren zoveel mogelijk dezelfde medewerkers en jongeren aanwezig als bij de keuringsbijeenkomst. Nagegaan werd wat er naar aanleiding van de reparatieplannen allemaal wel en niet in gang is gezet. Eén instelling had hiertoe een eigen presentatie in elkaar gezet. Tijdens de herkeuringsbijeenkomsten werd door de jongeren bepaald 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 door het jongerenonderzoeksteam het certificaat 'jongerenproof' uitgereikt. Bij één instelling was er naar de mening van de jongeren nog niet met alle verbeterpunten voldoende gedaan. 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.

Stap 11 en 12: Slotbijeenkomst en inbedding

In juli 2012 is er een slotbijeenkomst van het PAJa!-traject met de jongeren georganiseerd. De jongeren hebben daar persoonlijk verslag gedaan van het PAJa!-traject en een toelichting gegeven hoe de keuring per instelling was verlopen en wat de verbeterpunten zijn geweest. Vervolgens kregen zij in aanwezigheid van de wethouder een certificaat uitgereikt. In november 2012 is er in het bijzijn van relevante betrokkenen een slotbijeenkomst georganiseerd waar de wethouder eveneens aanwezig was.

Het is duidelijk dat een deel van het jongerenonderzoeksteam verder wil met participatie. Door PAJa! wordt er nagedacht over het opzetten van een platform voor zwerfjongeren in Almere. Deze 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'. Op het moment van het schrijven van dit rapport worden er samen met de gemeente plannen gesmeden om dit te ontwikkelen. Door middel van zo'n platform kunnen er ervaringen met andere steden worden uitgewisseld. Voor enkele jongeren is het opzetten van zo'n platform een persoonlijk doel dat zij willen behalen. Verder is het zaak dat de resultaten van de herkeuringsbijeenkomsten bijvoorbeeld worden teruggekoppeld naar een bestaande cliëntenraad. Een aantal jongeren wil graag dat er in de toekomst een nieuwe herkeuring wordt georganiseerd, zodat de resultaten bekliven. Het zou namelijk jammer zijn wanneer de PAJa!-inspanningen op een gegeven moment verdwijnen.

3 *PAja! in Almere: de monitoring*

Tijdens de uitvoering van PAja! is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut. De onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut waren aanwezig bij trainingen en bijeenkomsten en verzamelden via interviews en participerende observatie materiaal over de voortgang. In dit hoofdstuk doen we verslag van de resultaten van de monitoring. Eerst staan we stil bij de resultaten uit de interviews onder de jongeren, daarna bij de visie van de medewerkers van de betrokken instellingen op PAja!, vervolgens bij de resultaten uit de interviews met de trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ en tot slot bij aanvullende bevindingen naar aanleiding van onder meer onze participerende observatie. Maar we beginnen bij de inspanningen van het jongerenonderzoeksteam.

3.1 *Het functioneren van het jongerenonderzoeksteam*

Tijdens de start van het PAja!-traject in Almere bestond het jongerenonderzoeksteam uit twaalf jongeren: vier mannen en acht vrouwen, variërend in de leeftijd van 20 tot en met 27 jaar. Het betrof jongeren die gebruikmaken of gemaakt hebben van de te keuren instellingen. Daarnaast maakten enkele vrienden en een familielid van deze jongeren deel uit van het keuringsteam, twee van hen hebben nooit in een opvanginstelling gewoond.

De jongeren uit het jongerenonderzoeksteam die bij de gekeurde instellingen wonen of woonden zijn daar terechtgekomen via vrienden, familie, Gemeente, Sociale Dienst, Leger des Heils, Maatschappelijk Werk of hebben er zelf aangeklopt. Een deel van jongeren uit het onderzoeksteam kende elkaar al voordat zij deelnamen aan PAja!, en de meesten waren aan het begin van het traject tevreden over de samenstelling van de groep. Een jongere zegt het fijn te vinden in een groep te werken met jongeren die in dezelfde situatie zitten of gezeten hebben. Een andere jongere vult aan: ‘Iedereen van hen heeft zijn eigen ervaring. Dat maakt één grote ervaring.’ In het begin van het traject vonden enkele jongeren dat niet iedereen in de groep voldoende gemotiveerd en geconcentreerd was tijdens de trainingen. Tijdens het traject zijn er een aantal jongeren gestopt. Hierna bestaat het jongerenonderzoeksteam uit zeven jongeren, en deze jongeren zijn allen zeer tevreden over het onderzoeksteam. Zo vertelt een jongere: ‘De groep die is

overgebleven is heel hecht, kennen elkaar allemaal, weten wat ze aan elkaar hebben.’ Een jongere spreekt over de overgebleven groep als de ‘harde kern’.

In tabel 3 is het verloop binnen het jongerenteam schematisch weergegeven. Wat opvalt is dat er zeven jongeren van het begin tot het eind bij het team zijn gebleven. Er zijn tussentijds vijf jongeren afgevallen. Eén van hen heeft een baan gevonden, een ander ging na de trainingen twee maanden op vakantie en miste hierdoor de interviewperiode. Twee jongeren zijn gestopt, omdat zij op dat moment andere prioriteiten hadden. Een andere jongere kreeg tussentijds een woning toegewezen en is mede daarom gestopt. Na afloop van het traject vertelt deze jongere dat hij in eerste instantie het gevoel had dat PAja! geen nut had, en dat hij daarom gestopt was met PAja!. Nu ziet hij het resultaat, en is hij van mening dat PAja! bij de instelling waar hij zelf gewoond heeft, zeker nut heeft gehad. Opvallend was verder dat veel jongeren naast PAja! bezig waren met een studie, stage liepen, aan een leerwerktraject deelnamen, of vrijwilligerswerk deden. Veel van hen hadden dus een druk programma; hun grote betrokkenheid bij PAja! kan daarmee als bijzonder worden bestempeld.

Tabel 3 Verloop onder de deelnemers jongerenonderzoeksteam

Deelnemer	Bij aanvang betrokken	Later ingestroomd	Moment van uitval	Reden	Aanvulling
A (vrouw)	X				
B (vrouw)	X				
C (vrouw)	X				
D (man)	X		Tussentijds	Kreeg eigen woning toegewezen	Wel aanwezig bij de keuringsbijeenkomst
E (vrouw)	X		Tussentijds	Lange periode op vakantie	
F (man)	X		Tussentijds	Werk gevonden	
G (man)	X				
H (vrouw)	X		Tussentijds	Andere prioriteiten	
I (vrouw)	X				
J (vrouw)	X		Tussentijds	Vond de andere jongeren niet gemotiveerd genoeg/ andere prioriteiten	Ze was zelf niet gemotiveerd
K (man)	X				
L (vrouw)		X			

3.2 *Interviews jongeren*

De betrokken jongeren zijn op drie momenten geïnterviewd: voorafgaand, tijdens en na afloop van het traject. Voor aanvang zijn de twaalf jongeren geïnterviewd met wie indertijd het traject begonnen is. Tussentijds zijn er zes jongeren geïnterviewd van de zeven jongeren die nog over waren, en aan het eind van het traject zeven jongeren. In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste punten uit de evaluatie-interviews met deze jongeren.

De gemeente wilde door PAJa! graag te weten komen wat de reden is dat de jeugdzorg niet altijd aansluit bij de jongeren. Hier is expliciet naar gevraagd tijdens de interviews, maar daar kwam niet zoveel informatie uit naar voren. Uit de interviews blijkt dat veel van de jongeren 18 of ouder waren toen zij op zoek waren naar een woning, waardoor zij buiten de jeugdzorg vielen. Vier jongeren geven aan 18+ te zijn op het moment dat zij op zoek waren naar een opvanginstelling/ onderdak. Eén van deze vier jongeren heeft uiteindelijk nooit in een opvanginstelling gewoond. Een andere jongere heeft in een internaat gewoond, en het internaat heeft contact gelegd met een begeleid kamer wonen project voor de jongere. Weer een andere jongere vertelt dat de problemen ontstonden op 16,17 jarige leeftijd. De jongere is nooit in aanraking gekomen met Jeugdzorg. Volgens de jongere komt dit omdat de jongere op school nooit opviel en de problemen pas later ontstonden.

Aan het begin van het traject gaf een jongere het volgende aan: 'Ik hoop dat we één team met één doel worden.' Uit de evaluatie-interviews blijkt dat de jongeren zich als een hecht team zien met een gezamenlijk doel: 'We hebben één gemeenschap met elkaar: we willen de jongeren helpen.' De jongeren vinden dat er goed naar elkaar geluisterd wordt binnen de groep, en dat er goed wordt samengewerkt. Een aantal jongeren die aan het eind van het PAJa!-traject nog overgebleven is, wil zich gaan inzetten voor een platform in Almere. De jongeren hopen dat hun bereikte resultaten vastgehouden worden, en daarom zien zij graag dat er over een bepaalde periode weer herkeuringen zullen plaatsvinden.

Tabel 4 Verwachtingen onder jongeren van PAja! voorafgaand aan het traject

Verwachtingen van de trainingen	Verwachtingen van de uitkomsten
<ul style="list-style-type: none"> • Leren samenwerken • Presenteren • Communiceren • Overtuigen • Debatteren • Interviewen • Leren hoe vragen het beste gesteld kunnen worden • Bedenken van oplossingen hoe jongeren geholpen kunnen worden • Werken met Excel • Een hechte groep worden • Dat er duidelijk gemaakt wordt wat er van het keuringsteam verwacht wordt tijdens PAja! • Beeld krijgen van wat er met de informatie uit het onderzoek zal gebeuren • Handige tips en informatie krijgen • Meer zelfvertrouwen krijgen • Makkelijker met onbekenden praten • Leren hoe je mensen moet benaderen • Horen hoe anderen dingen beleven en ernaar kijken • Jezelf zijn • Dingen uiten • Leerzaam 	<ul style="list-style-type: none"> • De uitkomsten worden kenbaar gemaakt • De instellingen beseffen ze actie moeten gaan ondernemen • De instellingen verbeteren en gaan veranderen na de keuringen; de instellingen doen wat met de ideeën en voorstellen van het jongerenonderzoeksteam • Angst dat instellingen zich eruit praten en niets met de uitkomsten doen • De uitkomsten worden serieus behandeld en de instellingen gaan werken aan de verbeterpunten • De medewerkers van de instellingen werken mee • Er komen oplossingen • Er wordt serieus geluisterd naar het jongerenonderzoeksteam, en het jongerenonderzoeksteam zal ook luisteren naar de medewerkers van instanties • De instellingen starten naar aanleiding van de resultaten een onderzoek in hun eigen instelling • De instellingen gaan niet allemaal aan de eisen voldoen; ze zullen niet op alle punten gaan verbeteren • De instanties worden op hun vingers getikt • Betere maatregelen in instellingen als er iets niet goed gaat • De instanties houden zich aan de afspraken houden die gemaakt worden

Tabel 5 Uitkomsten op het niveau van de jongeren

- Jongeren helpen: 'We hebben één gemeenschap met elkaar: we willen de [andere] jongeren helpen.'
- In staat zijn iets te veranderen: 'Met kleine dingen kan je toch wel iets (groots) veranderen.'
- Nieuwe inzichten: 'Ik ben dingen tegengekomen waar ik normaal gesproken niet over nadacht.'
- Je nuttig maken: 'Je doet wat dat iets betekent, je kan verschil maken.'
- Werken in een team: 'We zijn een klein groepje, maar we hebben wel veel voor elkaar gekregen.'
- Zelfkennis: 'dat ik meer kan dan ik had verwacht'.
- Jezelf kenbaar maken
- Doorvragen
- In contact komen met anderen
- Afspraken maken
- Inzetten voor platform in Almere
- Voorlichting geven
- Argumenteren
- Mening over kunnen brengen
- Vrienden maken
- Communiceren
- Stage
- Met vreemden praten
- Interviewen
- Presenteren
- Zelfvertrouwen
- Debatteer

De verwachtingen van de twaalf jongeren over de trainingen en de uitkomsten staan in tabel 4 op een rij en de uitkomsten in tabel 5. Tussentijds en aan het eind is individueel bevraagd of de verwachtingen zijn uitgekomen en wat de jongeren van PAja! geleerd hebben. Daarnaast is gevraagd wat de jongeren willen bereiken met PAja! en of deze doelen behaald zijn.

Eén jongere verwachtte samen met het jongerenonderzoeksteam jongeren te gaan helpen. Ze wilde iets betekenen voor jongeren. Na PAja! wil ze hiermee graag zelfstandig aan de slag. Na afloop van de herkeuring is de jongere zeer tevreden, en ze is blij dat ze iets voor jongeren heeft kunnen betekenen. Van PAja! heeft ze geleerd voorlichting te geven aan jongeren, en jongeren bij dingen te betrekken. Ze vond het geweldig om mee te doen, en gaat zich nu inzetten voor een platform.

Een andere jongere hoopte van tevoren te bereiken dat instellingen eerlijk en oprecht zijn, jongeren beter gaan helpen, en gaan luisteren naar wat jongeren willen en voelen. Ooit wil hij zelf iets aanbieden aan jongeren, hij wil bijvoorbeeld een project ontwikkelen waarbij jongeren geholpen worden met het krijgen van huisvesting. De eerste drie doelen heeft hij bereikt. Aan het laatste doel wordt gewerkt. Hij is bezig met de opleiding sociaal cultureel werk. Deze jongere verwachtte dat de trainingen van PAja! leerzaam zouden zijn, en goed zouden verlopen. Dit is uitgekomen: hij vond de trainingen goed, duidelijk en overzichtelijk. De jongere vond het gehele PAja!-traject leuk en

leerzaam: hij is dingen tegengekomen waar hij normaal gesproken niet over nadacht, zoals het om de tafel zitten met een directeur. Van PAja! heeft hij geleerd te argumenteren, en hoe hij het beste zijn mening kan overbrengen. Hij denkt dit te kunnen gebruiken op school en op zijn werk.

Eén jongere deed mee aan PAja! om ervan te leren en andere jongeren te helpen: 'Ik ben blij dat dit wordt gedaan voor de jongeren.' Ze geeft na afloop aan veel geleerd te hebben tijdens PAja!. Tevens vertelt ze voor PAja! nooit echt vriendinnen gehad te hebben, deze heeft ze nu wel. De jongere is erg te spreken over de samenwerking en motivatie van het jongerenonderzoeksteam.

Een andere jongere wil later graag met jongeren werken. PAja! sluit goed aan bij haar opleiding. Ze vond het goed dat ze meewerkte aan een project dat iets kan betekenen voor anderen: 'Je doet wat dat iets betekent, je kan verschil maken.' Deze jongere wil na PAja! de dingen die ze geleerd heeft met de trainingen zelfstandig uitvoeren. Ze is goed op weg dit doel te behalen. Als er een platform komt, vindt ze dat ze haar doel bereikt heeft. De jongere verwachtte van de trainingen dat ze op een bepaalde manier zou leren communiceren, hoe ze standpunten en ideeën moet overbrengen en anderen moet overtuigen. Ze beschikte al over deze vaardigheden, maar heeft het idee ze nu beter te beheersen. Ze verwacht de mediatraining later te kunnen gebruiken, misschien met haar rapcarrière. De jongere vond PAja! interessant en vernieuwend. Ze vindt dat ze veel geleerd en bereikt heeft: 'PAja! heeft veel deuren voor mij geopend.' De jongere heeft een stageplaats overgehouden aan PAja!.

Een volgende jongere vindt dat woonbegeleiding op veel punten verbeterd kan worden, en doet hierom mee aan PAja!. Ze verwachtte dat haar geleerd zou worden hoe ze interviews moet houden, en hoe ze Excel moet gebruiken voor het verwerken van de gegevens. De jongere dacht meer zelfvertrouwen te krijgen, makkelijker met mensen te praten en te leren hoe ze mensen moet benaderen. Het doel dat ze van tevoren gesteld had was het verbeteren van de woonbegeleiding, en dat er meer hulp en begeleiding geboden wordt in de instellingen. Op het moment van het interview zijn nog niet alle punten van het reparatieplan uitgevoerd in de instelling waar de jongere woont. Toch vindt de jongere dat er al veel is gedaan door de instelling en dat haar doel is bereikt. Door het afnemen van de vragenlijsten heeft ze veel mensen gesproken, daardoor vindt ze het nu makkelijker om met vreemden te praten. Verder heeft ze geleerd hoe ze moet interviewen en presenteren. Daarnaast vertelt ze dat ze meer zelfvertrouwen heeft gekregen en dat ze meer over zichzelf te weten is gekomen: 'Dat ik meer kan dan ik had verwacht'. Tijdens de trainingen heeft ze geleerd over de houding die je kan aannemen tijdens het interviewen. Dit kan ze ook weer ergens anders gebruiken.

Een andere jongere heeft veel moeite gehad met het krijgen van hulp: 'Het heeft langer geduurd om hulp te vinden, dan dat ik in het traject heb

gezetten.’ Deze jongere hoopt dat het door PAja! makkelijker wordt voor jongeren om geholpen te worden. Dit doel heeft hij nu nog niet bereikt. Eén instelling heeft op dit moment nog niet alle punten van het reparatieplan aangepakt. Als dit gebeurd is, kan zijn doel behaald zijn. De jongere vertelt dat hij de debat- en communicatietraining handig vond, en dat hij geleerd heeft om in een team te werken.

Een jongere heeft slechte ervaringen opgedaan bij één van de deelnemende instellingen. Zij deed mee aan PAja! om te voorkomen dat andere jongeren in eenzelfde situatie als zij terechtkomen, en ze wilde graag de instellingen verbeteren. Ze vindt dat ze dit doel behaald heeft, maar wel op een andere manier dan ze eerst voor ogen had. Daarnaast verwachtte de jongere te leren hoe ze goede interviews moet houden. Ze dacht tevens dat ze beter met vreemden zal leren praten. Deze verwachtingen zijn uitgekomen. De jongere wil later misschien iets met psychologie doen, en heeft hiermee een beetje ervaring op kunnen doen. Ze vertelt dat ze veel geleerd heeft tijdens PAja!: ze heeft geleerd hoe ze moet presenteren, hoe haar houding moet zijn, en dat haar stem luid moet zijn als ze praat. Ze heeft geleerd sneller aan het woord te komen, en zichzelf kenbaar te maken. Dit kan ze goed gebruiken met het recreatiewerk dat ze doet op campings. Daarnaast is ze nu bekend met de visie van de begeleiders en managers van de instellingen. De jongere heeft veel vooruitgang gezien bij de instellingen door PAja!: ‘We zijn een klein groepje, maar we hebben wel veel voor elkaar gekregen.’ Ze vond PAja! ‘helemaal top’: ze vond het goed opgebouwd, en was goed voorbereid door de trainingen.

Al met al kan gesteld worden dat PAja! volgens de jongeren zelf heeft bijgedragen aan het versterken van de onderlinge sociale contacten, het verbeteren van de kwaliteit van de instellingen, en aan de empowerment van individuele jongeren: drie doelstellingen van PAja!. Er is één jongere die dankzij PAja! een stageplek heeft gevonden bij één van de instellingen. Een andere jongere doet door PAja! bij dezelfde instelling vrijwilligerswerk. Bovendien willen een aantal jongeren zich inzetten voor een platform in Almere. PAja! draagt in die zin bij aan re-integratie in de samenleving. Daarnaast lieten de jongeren ook enkele kritische punten horen. Allereerst zou een aantal jongeren strengere en duidelijkere afspraken willen op het gebied van absentie en motivatie: niet gemotiveerde jongeren mogen niet deelnemen aan PAja!. Enkele jongeren geven aan last te hebben gehad van een paar ongemotiveerde jongeren tijdens de trainingen. Tevens zouden de jongeren meer duidelijkheid willen hebben over het uitbetalen. Voor hun inzet tijdens de trainingen en bijeenkomsten kregen de jongeren een bijdrage. Als de training twee uur duurde in plaats van vier uur, kregen de jongeren de helft van het afgesproken bedrag. De jongeren vinden dit niet onredelijk, maar een aantal jongeren geeft als punt van kritiek dat hierover in het begin niet duidelijk

gecommuniceerd was. Een laatste kritiekpunt gaat over de structuur van de trainingen. Er werd veel uitgelegd en besproken door de trainer tijdens de trainingen. Enkele jongeren zouden dit graag anders zien: ze zouden liever meer willen doen, en meer beeld willen zien tijdens de trainingen. Een andere jongere geeft aan dat ze graag vaker met de informatie had willen oefenen, en meer herhaling had gewild, omdat er nu veel informatie per training besproken werd. Daarnaast hebben veel jongeren het als vervelend ervaren dat er jongeren uit het onderzoeksteam zijn gestopt tijdens het PAJa!-traject. Hierdoor hebben de overgebleven jongeren extra veel werk moeten doen. Verder werd ook het maken van afspraken voor het afnemen van de vragenlijsten met jongeren uit de instellingen, als moeilijk ervaren. Het was lastig deze jongeren te bereiken, en geregeld stond het jongerenonderzoeksteam voor een dichte deur. Een laatste aandachtspunt dat naar voren kwam is dat een aantal jongeren graag ziet dat er na de herkeuringen nieuwe keuringen komen. Zo blijven de instellingen na het ontvangen van het certificaat ook hun best doen.

Uit de interviews met de jongeren blijkt dat zij zeer tevreden zijn over de trainer en assistent-trainer/groepsondersteuner, de opbouw van PAJa! en de trainingen. Ze hadden het gevoel dat zij inspraak hadden in de trainingen en er naar hen geluisterd werd. Alle jongeren hebben aangegeven dat zij door de trainingen goed voorbereid waren om de vragenlijsten af te nemen. Daarnaast hebben alle jongeren het gevoel dat PAJa! in Almere nut heeft gehad. De jongeren lichten toe: de instellingen kijken nu anders naar de woonomgeving die ze aanbieden, de medewerkers van de instellingen hebben geluisterd naar wat jongeren te zeggen hebben, er wordt misschien een platform opgericht door PAJa!, de jongeren hebben veel geleerd, de ogen van de begeleiders zijn geopend, er zijn dingen veranderd in de instellingen. Een jongere zegt hierover: 'Met kleine dingen kan je toch wel iets veranderen.'

3.3 *Interviews medewerkers betrokken instellingen*

Van de instellingen zijn de betrokkenen die bij de keuringsbijeenkomsten aanwezig waren nadien individueel telefonisch geïnterviewd. Bij één keuringsbijeenkomst waren vijf medewerkers aanwezig en een stagiair. Er is gekozen vier van deze medewerkers te interviewen. Vrijwel alle geïnterviewde medewerkers zijn positief over PAJa!. Zij vinden het mooi dat de cliënten verantwoordelijkheid krijgen en zelf het onderzoek uitvoeren, en waarderen het interactieve gehalte van de keuringsbijeenkomsten. De medewerkers herkenden zich in de meeste goede punten en verbeterpunten die de jongeren aandroegen tijdens de keuringsbijeenkomsten. Toch hebben de meeste medewerkers ook nieuwe aandachtspunten gehoord. Een medewerker vertelt na de keuringsbijeenkomst anders en zonder tunnelvisie naar dingen te kijken.

De medewerkers geven aan meer inzicht te hebben in wat jongeren denken en willen, en dat door de keuringsbijeenkomst de kwaliteit van de instellingen verbeterd kan worden.

Over het algemeen zijn de medewerkers enthousiast over de keuringsbijeenkomsten, maar er zijn ook een aantal aandachtspunten. Zo waren de jongeren van het onderzoeksteam bij één keuringsbijeenkomst te laat. De medewerkers raden daarom aan een volgende keer de bijeenkomst 's middags te laten plaatsvinden. Nu was de bijeenkomst vroeg in de ochtend gepland, in verband met de volle agenda van een medewerker. Een ander aandachtspunt is dat de jongeren volgens de medewerkers niet altijd voldoende wisten over de afgenomen vragenlijsten per instelling. Ze wisten bijvoorbeeld niet altijd goed waarom de geïnterviewden voor een bepaald antwoord gekozen hadden. Vervolgens was voor een aantal medewerkers de rol van de onafhankelijke voorzitter niet altijd duidelijk. Een medewerker geeft aan liever een jongere de rol van voorzitter toegekend te hebben. Daarentegen vindt een andere medewerker het juist prettig dat er een onafhankelijke voorzitter aanwezig was, omdat hij open vragen kon stellen. Ten slotte werd de ruimte als niet prettig ervaren door een aantal medewerkers. De bijeenkomsten vonden plaats in de kelder van het stadhuis in Almere. De medewerkers vonden de ruimte te klein voor het aantal aanwezigen en benauwd.

Een aandachtspunt voor de implementatie van een volgend PAja!-traject is voornamelijk de communicatie. Een medewerker vertelt dat er contactpersonen waren vanuit het jongerenonderzoeksteam, het Projectenburo, en het Verwey-Jonker Instituut, en vond dit niet handig. Soms kreeg deze medewerker van verschillende personen verschillende informatie. Een andere medewerker voegt toe dat zij graag meer contact had willen hebben met de begeleiders van de jongeren. Per instelling was er een jongere uit het jongerenonderzoeksteam als contactpersoon aangesteld. Omdat één van deze jongeren tijdens het PAja!-traject stopte, verliep de communicatie tussen één instelling en het jongerenonderzoeksteam niet het hele traject goed. Verder wordt door een aantal medewerkers genoemd dat halverwege het traject een begeleider van de jongeren en één van de jongeren uit het keuringsteam langskwamen bij een teamvergadering om te vertellen over PAja!. De medewerkers hadden dit liever eerder in het traject gehad, zodat zij vanaf de start goed op de hoogte waren van PAja! en het voor iedereen duidelijk was wat het project inhield. Dit achten zij van belang, omdat zij jongeren moesten enthousiasmeren voor het project, en jongeren moesten motiveren deel te nemen aan de interviews.

Er zijn dus een aantal aandachtspunten, maar over het algemeen zijn de medewerkers positief over PAja!. Door de medewerkers wordt benadrukt dat het een goede toegevoegde manier is 'buiten de normale evaluaties om'. De medewerkers vonden het prettig dat ze tijdens de keuringsbijeenkomst de mogelijkheid hadden uit te leggen waarom dingen op een bepaalde manier

lopen in de instellingen. Een andere medewerker vond het mooi om te zien hoe de jongeren samenwerken en presenteren, en hoe betrokken de jongeren zijn. Volgens een medewerker worden met PAja! de kwaliteiten van de jongeren goed benut. Een andere medewerker voegt toe: ‘Mooi dat het voor en door jongeren gedaan is.’

3.4 *Interviews begeleiders*

De trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ van het Projectenburo zijn vooraf en na afloop van het PAja!-traject geïnterviewd. De verwachtingen die zij hadden ten aanzien van PAja! zijn overtroffen. Ze vonden de instellingen serieus, één jongere heeft een stageplek bij één van de drie instellingen overgehouden aan PAja! en een andere jongere doet vrijwilligerswerk bij dezelfde instelling. Tevens zijn de trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ tevreden over de keuringen en herkeuringen. De trainers zijn het erover eens dat het jongerenonderzoeksteam heel gedisciplineerd was en dat het niveau van de groep hoog lag. Tijdens het interview aan het begin van het PAja!-traject hebben de trainers aangegeven de volgende doelen te willen behalen met PAja!: de jongeren nemen 50 vragenlijsten af, er worden drie keuringsbijeenkomsten gehouden, er worden bruikbare reparatieplannen aangeboden aan de instellingen, de eigenwaarde van de jongeren wordt vergroot en er wordt een platform opgezet. De 50 vragenlijsten zijn er helaas niet gekomen. De andere doelen zijn allemaal behaald. Aan een platform wordt gewerkt, en de jongeren zijn erg gegroeid volgens de trainers. Zo hebben de jongeren geleerd om georganiseerd te denken, door te zetten, en te denken in oplossingen. Daarnaast hebben de jongeren volgens hen het besef gekregen dat het wel degelijk helpt als je je inzet en dat een serieuze opstelling leidt tot serieus genomen worden. Verder hebben de begeleiders zelf ook van dit PAja!-traject geleerd. De assistent-trainer geeft aan dat ze voornamelijk geleerd heeft een groep te begeleiden. De trainer vindt elk project weer verassend: elk project is weer anders.

De trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ vinden PAja! een leuke manier om de kwaliteit van een instelling te meten. Ze vinden het goed dat er jongeren betrokken worden bij de kwaliteitsmeting van een instelling. Als aandachtspunt voor een volgend PAja!-traject noemen de begeleiders vooral de communicatie en het overleg met de teams van de instellingen. Ze vinden dat hier meer in geïnvesteerd moet worden. Een ander aandachtspunt betreft een methodisch aspect van PAja!. De vragenlijst bestond uit veel gesloten vragen, en met interviews hadden meer open vragen behandeld kunnen worden. De mogelijkheid om dit soort interviews te houden is afhankelijk van het niveau van het jongerenonderzoeksteam. De trainer en ‘assistent-trainer en groepsondersteuner’ zijn van mening dat PAja! in Almere nut

heeft gehad. De instellingen zijn zich door PAja! meer bewust geworden van de mogelijkheden op het gebied van participatie. Zij deden het inzicht op dat er vaak vanuit instellingen nog te veel van uit wordt gegaan dat de jongeren uit zichzelf hun stem maar moeten laten horen (bijvoorbeeld op bewonersvergaderingen), maar volgens de trainers moeten jongeren juist vaak nog leren dat ze een stem hebben, net zo goed als dat uitvoerend werkers in instellingen vaak nog moeten leren de kritieken om te zetten in een positieve werksfeer. Daarin heeft PAja! een belangrijke rol gespeeld: 'participeren moet je leren, en het zeker niet bij een eenmalig experiment laten: De trainer en assistent-trainer zouden het fijn vinden als PAja! over een jaar wordt herhaald, zodat de resultaten bekijken.

3.5 *Participerende observatie*

Naast het interviewen van jongeren, trainer en 'assistent-trainer en groepsondersteuner' en betrokken medewerkers van de instellingen, waren de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut aanwezig bij de trainingen en bijeenkomsten. Zij verzamelden via participerende observatie informatie over de voortgang. In deze paragraaf doen we verslag van een aantal bevindingen die nog niet aan de orde zijn geweest.

Uit de resultaten van de observaties blijkt dat de planning op sommige momenten aan de strakke kant was. De jongeren hadden voor een aantal dingen wat meer tijd nodig, zoals het afnemen van de vragenlijsten, het analyseren van deze lijsten en het voorbereiden van de keuringsbijeenkomsten. Het afnemen van de vragenlijsten begon moeizaam. Dit kwam mede doordat de jongeren eerst contact moesten leggen met de medewerkers van de instellingen en de respondenten. Daar kwam bij dat er tijdens de interviewperiode jongeren zijn afgevallen, waardoor de zeven overgebleven jongeren ineens meer vragenlijsten per persoon moesten afnemen. Het invoeren van de gegevens van de vragenlijsten is door drie jongeren van het onderzoeksteam gebeurd onder begeleiding van twee onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut. De analyse van deze gegevens kon in verband met tijdgebrek helaas niet door het jongerenonderzoeksteam zelf gedaan worden. Daarnaast hadden de jongeren één middag om de keuringsbijeenkomsten voor te bereiden. Na deze middag waren ze een heel eind met de presentaties, maar niet elk groepje had zijn presentatie kunnen oefenen. Eén middag extra had ervoor gezorgd dat de jongeren beter voorbereid, en wellicht minder zenuwachtig, naar de keuringsbijeenkomsten waren gegaan.

Wat verder opviel was dat het voor het jongerenonderzoeksteam lange tijd niet duidelijk was wat PAja! inhield; dit is herkenbaar uit de eerdere PAja!-trajecten. Voor een aantal jongeren werd tijdens de interviewperiode pas duidelijk wat ze konden bereiken als ze voldoende vragenlijsten zouden

afnemen. Naarmate het traject vorderde en het doel van PAja! duidelijker werd, raakten de jongeren steeds langer gemotiveerd en geconcentreerd tijdens de bijeenkomsten. Net zoals de jongeren en trainers aangegeven hebben, kan bij de jongeren gesproken worden over persoonlijke groei en ontwikkeling. Zo is een jongere, die bij binnenkomst amper wat inbracht in de groep en slecht verstaanbaar was, nu heel goed in staat presentaties te geven en met een luide stem te praten. In de loop van de tijd werd het jongerenonderzoeksteam steeds meer één hechte groep. Ze accepteerden elkaar. Daarnaast is de groep erg enthousiast. Dit enthousiasme kwam duidelijk naar voren tijdens de workshop improvisatietoneel, de rollenspellen tijdens de debattraining en het karten. Hierbij leefden ze zich helemaal uit.

4 *PAja! in Almere: de opbrengsten van de reparatieplannen*

In dit hoofdstuk gaan we in op de keuringsbijeenkomsten, de reparatieplannen die hieruit voortvloeiden en staan we stil bij de herkeuringsbijeenkomsten: wat hebben de reparatieplannen in gang gezet bij de drie instellingen?

4.1 *De keuringsbijeenkomsten*

In mei 2012 vonden de drie keuringsbijeenkomsten plaats. Er is bewust voor gekozen om dit op een neutrale locatie te doen, namelijk op het stadhuis van Almere waar het jongerenonderzoeksteam ook getraind is. De bijeenkomsten werden voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter. Tijdens de keuringsbijeenkomsten vond eerst een voorstelronde plaats, vervolgens vatten de jongeren de voorgeschiedenis van het project samen en presenteerden zij aan medewerkers van de instellingen de belangrijkste resultaten uit de interviews. Het accent lag hierbij op vijf goede punten van de gekeurde instelling en vijf verbeterpunten. Per keuringsbijeenkomst waren er PAja!-jongeren aangewezen die dit voorbereidden en presenteerden. Van één instelling zaten er geen jongeren meer in het jongerenonderzoeksteam; daarom zijn daar jongeren van de instelling bij de keuringsbijeenkomst uitgenodigd die input konden geven op de resultaten. Dit werkte goed. Na de presentatie van de resultaten gingen de jongeren hierover in gesprek met de medewerkers: waarom gaan de dingen zoals ze gaan? Vervolgens werd er een reparatieplan opgesteld: per verbeterpunt werden er (soms op geeltjes) oplossingen aangedragen door de jongeren en medewerkers waarbij gelet werd op wat realistisch en haalbaar was. Er werd voor gezorgd dat dit plan uiteindelijk naar ieders tevredenheid werd vastgesteld. De resultaten van de onderzoeken en het reparatieplan zijn door de PAja!-jongeren teruggekoppeld naar de bewoners van de instellingen door nieuwsbrieven en flyers. Bij één instelling is dat, door omstandigheden, later gebeurd dan gepland en waren er vervolgens bij de georganiseerde bewonersvergadering waar de resultaten teruggekoppeld zouden worden geen jongeren aanwezig. Uiteindelijk is er een nieuwsbrief gemaakt waarmee de medejongeren zijn geïnformeerd.

De keuringsbijeenkomsten zijn over het algemeen goed verlopen. Wel zorgde de strakke tijdsspanning van de trainingen ervoor dat de jongeren niet altijd optimaal uitgerust en voorbereid waren om de presentatie te doen zoals beoogd en de vragen aan de medewerkers te stellen zoals gepland. Hierbij speelden de zenuwen van jongeren hen vaak parten, maar naarmate de bijeenkomst vorderde ging dit steeds beter. Tijdens een workshop hadden een aantal jongeren een animatiefilmpje gemaakt. Bij twee bijeenkomsten zijn deze animaties getoond: dit viel goed in de smaak bij de medewerkers. Wat

opviel was het aantal medewerkers per keuringsbijeenkomst. Bij de ene keuringsbijeenkomst was er veel meer vertegenwoordiging vanuit de staf aanwezig was dan bij de andere. Ook toonden sommige medewerkers zich geïnteresseerder dan andere. Desalniettemin raakten alle medewerkers naarmate de keuringsbijeenkomst vorderde steeds enthousiaster en gemotiveerder. En achteraf bleek dit helemaal het geval. Zo werd door een medewerker opgemerkt dat hij het achteraf erg fijn heeft gevonden dat ervaringsdeskundigen meekijken met de instellingen: 'Er kwamen een aantal punten naar voren waarvan je denkt dat dit wel in orde is, maar dat dat dus helemaal niet altijd goed geregeld is'. Een ander vertelde dat zij als instelling hun HKZ certificaat gekregen hebben, maar dat ze de verbeterpunten die vanuit Paja! zijn gekomen veel leuker vindt, omdat die vanuit de jongeren komen.

Er werd over het algemeen goed en serieus naar elkaar geluisterd en er was wederzijds begrip tussen staf en jongeren. De jongeren raakten hierdoor steeds gemotiveerder. De discussie zorgde er in alle drie de instellingen voor dat medewerkers en jongeren elkaar beter gingen begrijpen dan voorheen. Zo legden twee jongeren tijdens een keuringsbijeenkomst bijvoorbeeld uit dat als zij te horen krijgen dat een medewerker niet bereikbaar is, jongeren vaak denken dat die medewerker geen zin heeft om hen te helpen. De medewerkers verklaarden dat dit te maken heeft met hele andere redenen. Zo ontstond er meer wederzijds begrip en duidelijkheid. De stafleden toonden zich zeer tevreden met de resultaten van het onderzoek dat het jongerenonderzoeksteam had uitgevoerd onder de jongeren. Zij hoorden tijdens de keuringsbijeenkomst soms dingen die zij niet eerder hadden vernomen. Zo was één instelling niet goed op de hoogte van de internetproblemen die er waren. Andersom kregen de jongeren ook weer nieuwe dingen te horen.

4.2 De herkeuringsbijeenkomsten: wat hebben de reparatieplannen opgeleverd?

- Openstellen inloophuis waar plannen gesmeed kunnen worden voor platform dat uit Paja! kan ontstaan
- Meer mogelijkheden en ondersteuning internetgebruik zoals een pendelbus die naar een locatie rijdt waar internet aanwezig is en meer mogelijkheden tot inschakelen begeleiders die oplossingen zoeken bij internetproblemen
- Afspraken over privacy wat betreft aanbellen of openmaken van voordeuren door personeel
- Zichtbaarder maken van inspraakmogelijkheden
- Sneller oplossen van technische problemen bv door ophangen protocol met telefoonnummers wie er met welk technisch probleem gebeld kan worden
- Bevorderen veiligheid door instellen van verplichte bezoekerspas

- Brandveiligheid vergroten door protocol noodsituaties en rookmelders, schuimblussers, CO2blussers en branddekens
- Mogelijkheid tot verkrijgen vrijwillige begeleider(maatje) die begeleidt naar werk, school of dagbesteding
- Jongereninformatiemap aangepast en beter onder de aandacht gebracht
- Concrete begeleidingsplannen opgesteld samen met de jongeren
- Striktere begeleiding bij schulden
- Extra onder de aandacht brengen klachtenregeling

Ongeveer vier weken na de keuringsbijeenkomsten vonden de herkeuringsbijeenkomsten plaats. Deze werden wederom voorgezeten door dezelfde onafhankelijke voorzitter. Nagegaan werd wat er naar aanleiding van de reparatieplannen allemaal wel en niet in gang is gezet. Eén instelling had hiertoe een eigen presentatie in elkaar gezet. De bijeenkomsten verliepen doorgaans goed. Bij twee instellingen was er ontzettend veel gebeurd; daar had een heuse kwaliteitsverbetering plaatsgevonden met name op het vlak van internetmogelijkheden, omgaan met privacy en inspraak, technische problemen en veiligheid. Deze instellingen kregen dan ook van het jongerenonderzoeksteam het certificaat ‘jongerenproof’ uitgereikt. Bij één instelling was besloten om het certificaat nog niet uit te reiken, maar na enige tijd terug te komen op de vervolgacties. Deze instelling heeft alsnog het certificaat gekregen. Per instelling bespreken we hieronder kort de belangrijkste opbrengsten.

Kwintes

De resultaten van de enquêtes laten zien dat de jongeren bij Kwintes tevreden zijn over de begeleiding: ze vinden dat ze voldoende betrokken worden bij het regelen van hun zaken, zoals financiën, school en werk en het is voor hen duidelijk waar ze terecht kunnen met vragen. Verder vinden ze de regels over genotsmiddelen goed en zijn ze tevreden over de begeleiding bij lichamelijke en geestelijke problemen, waar goed rekening mee wordt gehouden. Aandachtspunten die uit de enquête naar voren kwamen betreffen onvoldoende mogelijkheden om te internetten, ontevredenheid met enkele privacyaspecten, onbekendheid met de inspraakmogelijkheden en technische problemen die te lang blijven liggen. Kwintes kent De Huiskamer, dit is een inloophuis voor dak- en thuisloze jongeren⁸. Kwintes heeft tijdens de herkeuringsbijeenkomst aangeboden deze open te stellen voor een platform dat wellicht uit PAJa! kan ontstaan. Bovendien mag een PAJa!-jongere stage komen lopen bij Kwintes. Daarnaast wil Kwintes PAJa! uitrollen in andere delen van de organisatie. Kwintes heeft verder volop aan de aandachtspunten gewerkt. De jongeren bij Kwintes ervaren veel problemen met het internet; dat is nu

8 <http://www.dehuiskameralmere.nl/>

niet mogelijk omdat er geen kabel ligt. Naar aanleiding van het reparatieplan komt er nu (totdat ze overgaan naar de nieuwe locatie) twee keer per week een pendelbus die naar de Huiskamer rijdt zodat de jongeren daar gebruik kunnen maken van internet. Dit wordt gekoppeld aan bewonersvergaderingen. Daarnaast zijn er bepaalde regels afgesproken met betrekking tot privacy: het betreft de timing van het kloppen en openmaken van deuren door medewerkers. Verder zijn de inspraakmogelijkheden zichtbaarder gemaakt onder andere door een rooster van het inloopsprek uur op te hangen en de bewonersvergaderingen in de Huiskamer te organiseren. Ook worden technische problemen nu sneller opgelost en is er veel ingezet op het bevorderen van de veiligheid zoals bijvoorbeeld het instellen van een verplichte bezoekerspas. De jongeren waren zeer tevreden over de in gang gezette acties. In de enquête kreeg Kwintes een 5,9; dit cijfer ging nu omhoog naar een 8. Dit laatste cijfer is gegeven door de PAJA! jongeren die aanwezig waren bij de herkeuringsbijeenkomst.

Room4U

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de jongeren tevreden zijn over de begeleiding (alleen zijn er niet altijd genoeg begeleiders), de communicatie met de begeleiders vinden ze goed: het is voor hen duidelijk waar ze terecht kunnen met vragen. Verder vinden de jongeren dat ze voldoende betrokken worden bij het regelen van hun zaken zoals financiën, werk en school. Ook zijn ze tevreden over de afspraken over het gebruik van genotmiddelen en zijn er geen problemen met privacy of over de omgang met schulden.

Aandachtspunten zijn er als het gaat om technische problemen: die worden nu niet snel genoeg opgelost vinden de jongeren. Verder zijn er onvoldoende mogelijkheden om te internetten, vinden de meeste jongeren dat er onvoldoende maatregelen zijn genomen om het huis veilig te maken en werkt de klachtenregeling niet optimaal. Bij Room4U was het voor de jongeren niet bekend waar en bij wie zij moeten zijn met technische problemen, bij de begeleiding (die de klusdienst kan inschakelen) of bij de woningbouwvereniging. Dit is onder meer opgelost doordat er nu een protocol in alle woningen is gehangen met alle telefoonnummers en wie wanneer gebeld moet worden. Ook bij Room4U zijn er net als bij Kwintes problemen met het internet. Afgesproken is nu dat iedereen zelf internet aanvraagt (dit past bij filosofie van Room4U), als er problemen ontstaan kan de hulp van een begeleider worden ingeschakeld. De begeleider zorgt er dan voor dat er een computer met een netwerk in de gezamenlijke huiskamer komt te staan, zodat de jongeren op hun kamer draadloos op internet kunnen. Er wordt maximaal één computer per huiskamer aangeschaft. Ook zijn er bij Room4U maatregelen genomen om de brandveiligheid te vergroten. Zo is er een protocol voor noodsituaties opgehangen en zijn er rookmelders, schuimblussers, CO2blussers en branddekens besteld en opgehangen. De jongeren konden deze

maatregelen zeer waarderen. Room4U had door de jongeren in de enquête een 6,9 ontvangen en kreeg van de aanwezige jongeren nu een 8.

Vivatur

De jongeren die door het onderzoeksteam bevestigd zijn hebben aangegeven tevreden te zijn met de faciliteiten (zoals internet), het privacybeleid, de brandveiligheid en de mogelijkheden tot inspraak en de begeleiding: zij vinden bovendien dat ze voldoende worden voorbereid om zelfstandig te gaan wonen - een belangrijke doelstelling van Vivatur. Minpunt is echter dat zij vinden dat de begeleiding onvoldoende zicht heeft op wat er gebeurt in huis. Ook komt uit de interviews naar voren dat ze vinden dat ze onvoldoende begeleid worden naar werk, school en andere dagbesteding. Dit punt is enigszins in tegenspraak tot de tevredenheid over de voorbereiding op zelfstandigheid. Dat punt is uitgebreid besproken tijdens de keuringsbijeenkomst. De medewerkers gaven aan dat het jammer was dat de ontevredenheid met de begeleiding naar dagbesteding in de enquête een gesloten vraag was en dat het jongerenonderzoeksteam niet doorgevraagd heeft. De jongeren beaamden dat en konden niet goed aangeven wat hun medejongeren er mee zouden hebben kunnen bedoeld. Besloten is om daar in een bewonersvergadering op door te gaan. Een ander aandachtspunt vormde het schoonmaken: veel jongeren vinden dat dit beter kan. Daarnaast zijn de jongeren ontevreden over de klachtenregeling en het schuldenbeleid; jongeren geven aan hier meer begeleiding op nodig te hebben.

De belangrijkste uitkomst van de keuringsbijeenkomst was dat de jongeren een wat stevigere begeleiding zouden willen, terwijl wonen bij Vivatur juist uitgaat van eigen verantwoordelijk en zelfstandigheid, met de mogelijkheid om een beroep te doen op begeleiding. Afgesproken is om op een aantal punten de begeleiding wat sturender te maken: jongeren moeten meer inzage geven in hun financiële situatie en als huisregels niet worden nageleefd wordt er eerder en ook steviger ingegrepen. De afspraken tussen jongeren en begeleiding rond het volgen van scholing en het vinden van (vrijwilligers)werk of stages zullen ook beter moeten worden nagekomen door de jongeren. De jongeren uitten tijdens de herkeuringsbijeenkomst hun waardering voor de verbeteracties op het gebied van begeleiding, informatie, schulden en klachten, maar vonden dat er niet op alle aangedragen punten voldoende in gang was gezet.

De medewerkers vonden op hun beurt dat zij een aantal stappen nog niet hadden kunnen zetten, omdat het jongerenonderzoeksteam in hun veronderstelling eerst de uitslag van de enquête terug zou koppelen aan de bewoners. Dit was nog niet gebeurd. Er was wel kort voor de herkeuringsbijeenkomst door het keuringsteam een bewonersvergadering georganiseerd, maar die was mislukt: er waren twee begeleiders aanwezig, maar geen bewoners, en de PAja!-jongere kwam een uur later door een misverstand. Wel was er voor de

herkeuring door het jongerenonderzoeksteam een nieuwsbrief gemaakt. Vanuit het jongerenonderzoeksteam werd gesteld dat het mislukken van de bewonersvergadering heel jammer was, maar dat desondanks de instelling actiever de punten had kunnen oppakken. De meningen over wie de eerste stappen had moeten zetten en over wie (mede)verantwoordelijk was voor de terugkoppeling naar de bewoners bleven verschillen. Uiteindelijk bleken de jongeren niet bereid het certificaat al uit te reiken. Besloten is toen om na ruim anderhalve maand opnieuw op een aantal zaken terug te komen. Bij die gelegenheid is op het soms moeizame proces teruggekeken en is vastgesteld dat alle verbeterpunten inmiddels waren opgepakt. Het certificaat is alsnog uitgereikt. Vanuit het keuringsteam werd daarbij benadrukt dat men hoopte dat het PAJa!-traject en het certificaat een aanmoediging zou zijn om de participatie binnen Vivatur verder te versterken.

Er zijn naar aanleiding van het reparatieplan concrete afspraken gemaakt met het vrijwilligerscentrum voor begeleiding naar dagbesteding, werk en school. Jongeren kunnen nu een vrijwillige begeleider (maatje) krijgen die hen kan ondersteunen bij het zoeken naar een (nieuwe) opleiding, vrijwilligerswerk of betaald werk. In het opname gesprek worden jongeren direct gewezen op de mogelijkheid een coach te krijgen vanuit de vrijwilligers centrale die hen extra kan ondersteunen. Ook is de JIM (jongeren informatie map) aangepast en nadrukkelijker onder de aandacht gebracht bij de jongeren. In deze map zijn nu ook duidelijker de voorwaarden over financiën opgenomen. Daarnaast zijn er concrete begeleidingplannen opgesteld samen met de jongeren. Zij hebben in dit plan zelf uitgeschreven waar zij aan willen werken en welke begeleiding zij hierbij willen hebben. De begeleiding bij schulden wordt door de signalen naar aanleiding van PAJa! vanaf het begin strikter; zo wordt het geven van inzicht in afschriften verplicht vanaf het moment dat jongeren hun huur één keer niet betaald hebben. Er is in de woningen gekeken of de posters met informatie over de klachtenregeling aanwezig is en in het zicht hangt. Dit was het geval. Er is afgesproken dit extra onder de aandacht te brengen van de jongeren aangezien deze poster in enkele huizen al hing tijdens het afnemen van de vragenlijsten, en toch bleek dat voor veel jongeren de klachtenprocedure niet duidelijk was.

5 *Conclusies en aanbevelingen*

In dit slothoofdstuk trekken we conclusies uit het PAja!-traject in Almere. Daarnaast staan we stil bij aandachtspunten voor gemeenten en instellingen die ook met PAja! aan de slag willen.

5.1 *Bereik van de doelen*

PAja!: het uitvoeren van een innovatieve bottom-up keuring

De PAja!-methodiek kent zes hoofddoelen zoals weergegeven in bijlage 1. Drie van deze hoofddoelen zijn grotendeels al bereikt door het *commitment* van alle betrokkenen om PAja! in Almere te willen inzetten. Het betreft hier a.) het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren zelf, b.) het beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier, en c.) daarmee bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliëntenparticipatie. Door het afnemen van interviews en de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten in de drie instellingen hebben jongeren een duidelijkere rol gekregen in het opvangaanbod in Almere. Zij hebben hun mening laten horen en daar is via de reparatieplannen iets mee gedaan. In vergelijking met de PAja!-trajecten in Amsterdam en Den Haag valt op dat veel jongeren uit het jongerenonderzoeksteam naast PAja! ook bezig zijn met vrijwilligerswerk, studie, stage of een leerwerktraject. Zeven jongeren zijn van het begin tot het eind bij het PAja!-traject gebleven, vijf jongeren vielen af door het vinden van werk, vakantie, het vinden van een woning of andere prioriteiten. Behalve de leden van het jongerenonderzoeksteam waren er bij de keuringsbijeenkomst over Kwintes nog andere jongeren aanwezig. Het is mogelijk dat deze jongeren hierdoor ook gemotiveerd zijn geraakt om in de toekomst meer hun stem te laten horen.

De drie andere hoofddoelen van de PAja!-methodiek hebben betrekking op het versterken van de eigen kracht van cliënten en het verbeteren van de kwaliteit van instellingen. Daar gaan we hieronder nader op in.

*De jongeren: het versterken van de eigen kracht
en van onderlinge sociale contacten*

De gemeente Almere vindt het belangrijk om binnen de Wmo de participatie van kwetsbare jongeren mogelijk te maken en daarbij uit te gaan van hun eigen kracht. PAJa! als participatie en 'eigen kracht' versterkende methodiek sluit hier goed op aan. Empowerment van individuele jongeren en het versterken van onderlinge sociale contacten zijn twee van de hoofddoelen van de PAJa!-methodiek. Het versterken van de eigen kracht van de jongeren die deelnamen aan PAJa! Almere is om meerdere redenen geslaagd. Allereerst namen de jongeren de verantwoordelijkheid op zich om een onderzoek in drie instellingen uit te voeren en voelden zij zich als gesprekspartner van de instellingen zeer serieus genomen. Volgens henzelf had dit een grote invloed op zowel hun eigenwaarde als hun beeld van de instellingen. Zoals in hoofdstuk 3 te lezen valt kunnen we constateren dat de jongeren door PAJa! een individuele groei hebben doorgemaakt: ze hebben hun talenten ontdekt en veel geleerd. Dat komt vooral omdat het PAJa!-traject voortbouwde op hun sterke kanten en aan een positieve instelling werkte. Sommigen hebben het gevoel dat PAJa! deuren naar de toekomst heeft geopend. De jongeren hebben volgens henzelf leren voorlichten, argumenteren, discussiëren, presenteren, communiceren en ze hebben geleerd op te komen voor zichzelf. Verder zegt een aantal jongeren veel zelfvertrouwen te hebben gekregen door PAJa!. Allen denken deze 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 daar PAJa! vrijwilligerswerk en een deel van de jongeren is op het moment van het schrijven van dit rapport bezig met het opzetten van een belangenbehartigingplatform voor zwerfjongeren in Almere; dat is er nu nog niet en daar is volgens zowel de jongeren als de gemeente behoefte aan.

Ook de trainer en 'assistent-trainer en groepsondersteuner' zien dat de eigenwaarde van de jongeren door PAJa! behoorlijk is vergroot. Zij zien dat de jongeren geleerd hebben om systematisch te denken, door te zetten, te denken in oplossingen en verbanden te leggen tussen iets wat niet goed gaat en oplossingen. Daarnaast hebben de jongeren volgens hen het besef gekregen dat het wel degelijk helpt als je je inzet en dat een serieuze opstelling leidt tot serieus genomen worden. Ook de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut ondervonden dat naarmate het PAJa!-traject vorderde de jongeren steeds enthousiaster werden, makkelijker voor de groep spraken, en zich individueel ontwikkelden. Zo vonden sommige jongeren het bijvoorbeeld aanvankelijk eng om te oefenen met presenteren, maar na verloop van tijd ging dit een stuk beter. Eén jongere zegt door PAJa! eindelijk vrienden te hebben gekregen. 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. Het hoofddoel 'het versterken

van de onderlinge sociale contacten' is daarmee bereikt. Dat wil niet zeggen dat er niet ook momenten waren dat jongeren het (tijdelijk) lieten afweten, door twijfel aan het eigen kunnen of aan het nut van het project, door gebrek aan motivatie en doorzettingsvermogen, of door problemen rond gezondheid of financiën. Een aantal deelnemers aan het jongerenonderzoeksteam heeft duidelijk last gehad van het onaangekondigd afhaken van andere teamleden.

De gemeente wilde door PAja! ook graag te weten komen wat de reden is dat de jeugdzorg niet altijd aansluit bij de jongeren. Helaas kwam daar uit de interviews niet veel uit naar voren, omdat veel jongeren 18 jaar of ouder waren toen zij op zoek waren naar een woning. Op die leeftijd vallen zij buiten de jeugdzorg.



De instellingen: het verbeteren van de kwaliteit

De gemeente Almere en de instellingen hebben met het uitvoeren van de participatie-audits bewust ingezet op het betrekken van 'risico'- of zwerfjongeren bij de toetsing van de kwaliteit van instellingen waarmee ze te maken hebben en van de begeleiding die ze genieten: wat kan er beter, wat is er nodig om jongeren te ondersteunen bij het op de rails krijgen van hun eigen leven? Waar gaat het mis? Wat is hun eigen visie daarop? PAja! heeft de visie van de bewoners op de sterke en minder sterke punten van Kwintes, Room4U en Vivatur naar voren gebracht.

De jongeren uit het jongerenonderzoeksteam die bij de gekeurde instellingen wonen of woonden zijn daar terechtgekomen via vrienden, familie, Gemeente, Sociale Dienst, Leger des Heils, Maatschappelijk Werk of hebben er zelf aangeklopt. De jongeren waren bij aanvang van het PAja!-traject wantrouwend ten opzichte van de keuringen: ze waren bang dat de instellingen 'zich eruit zouden praten' en verder niets met de uitkomsten van de interviews zouden doen. De uitkomsten zijn echter serieus behandeld en de instellingen zijn gaan werken aan de verbeterpunten. De jongeren waren soms verbaasd over de goede inzet van de instellingen en vinden achteraf zelf dat ze veel voor elkaar hebben gekregen en dat PAja! in Almere nut heeft gehad. Ze zien dat PAja! in de instellingen geholpen heeft.

Zoals in hoofdstuk 4 aan de orde kwam hebben de instellingen hun blik op de woonomgeving en begeleiding die ze hun jongeren bieden verfrist en bijgesteld. De medewerkers van de instellingen hebben geluisterd naar wat jongeren te zeggen hadden, meningen en ervaringen zijn uitgewisseld. Een flinke hoeveelheid concrete kortetermijnacties zijn in gang gezet en ook langere termijnplannen die zijn gericht op zowel praktische verbeteringen als op het uitproberen van nieuwe manieren van begeleiding en het aanspreken van elkaar.

Eén instelling gaat proberen om de aanpak ook in andere onderdelen van de organisatie toe te passen. Tijdens de keuringsbijeenkomsten herkenden de medewerkers zich in de meeste goede punten en verbeterpunten die de jongeren aandroegen. Toch hebben de meeste medewerkers ook nieuwe aandachtspunten gehoord. De medewerkers laten weten dat ze door PAja! meer inzicht hebben in wat jongeren denken en willen, en dat door de keuringsbijeenkomst de kwaliteit van de instellingen verbeterd kan worden op allerhande gebieden als privacy, inspraak, technische problemen, veiligheid, begeleiding, informatievoorziening, schulden en klachten. In sommige instellingen werd al wel wat gedaan aan jeugdparticipatie, maar door PAja! heeft dit nu een impuls gekregen en krijgt het een structurele plek binnen de instellingen.

5.2 Lessen voor toekomstige PAja!-gebruikers

PAja! is in Almere succesvol verlopen: een groep jongeren is gedurende een half jaar intensief aan de slag geweest met het organiseren van een onderzoek onder medejongeren, en het keuren van de instellingen. De instellingen hebben veel in gang gezet naar aanleiding van de punten die de jongeren hebben aangedragen. In deze paragraaf beschrijven we enkele positieve en negatieve aandachtspunten die opvielen en waaruit toekomstige PAja!-gebruikers lering kunnen trekken.

Rol gemeente

Vergeleken met de eerdere PAja!-trajecten had de gemeente, als financier en opdrachtgever, een grotere rol in het gehele traject. De gemeente droeg via haar regierol in het overleg met de instellingen in Almere bij aan het tijdig verkrijgen van het noodzakelijke draagvlak onder de instellingen om met het traject van start te kunnen gaan. Ook tijdens de uitvoering had de gemeente een heldere rol, hield afstand, maar was tegelijkertijd bereikbaar voor overleg. Bovendien dacht zij in het natraject mee over een belangenbehartigingplatform als vervolg. Verder konden alle betrokkenen via de gemeente gebruikmaken van vergaderruimten waar ook de trainingen plaatsvonden. De

rol van de gemeente heeft, kortom, bijgedragen aan het slagen van PAja! in Almere.

Draagvlak en communicatie binnen de instellingen

Ondanks de vooraf langs verschillende kanalen verschaft informatie aan de instellingen, bleek het, net als in Amsterdam en Den Haag, ook in dit traject weer lastig om het draagvlak voor PAja! binnen de voorzieningen te verkrijgen. Een terugkerende, en tot op zekere hoogte ook begrijpelijke, valkuil lijkt te zijn dat binnen instellingen soms gedacht wordt dat een project met jongeren 'aan het stuur' betekent dat de beste opstelling van leidinggevend en medewerkers een afwachtende is. Maar actieve participatie door cliënten, vraagt juist om een heel actieve, meebewegende en ondersteunende opstelling van de beroepskrachten. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in januari 2012 voorlichting gegeven aan contactpersonen van de instellingen op managementniveau en het Projectenburo is tijdens het traject met jongeren bij teamvergaderingen langs geweest. Als aandachtspunt voor volgende trajecten tekenden medewerkers van de instellingen en trainers van het Projectenburo aan dat dat laatste beter eerder had kunnen plaatsvinden. De communicatie rond de komst van het jongerenonderzoeksteam en de bedoeling van de keuringsbijeenkomsten moest gedurende het project (te) vaak herhaald worden en niet alle medewerkers waren iedere keer even enthousiast. Daarnaast waren bewoners niet altijd op de hoogte gebracht van de komst van het jongerenonderzoeksteam. Het maken van afspraken voor het afnemen van de vragenlijsten vonden de jongeren moeilijk.

Enkele medewerkers lieten achteraf weten dat zij graag meer contact hadden willen hebben met de begeleiders van de jongeren. Begeleiders hadden wellicht eerder ingeschakeld kunnen worden om actief te bemiddelen bij het verkrijgen van de benodigde respons voor de interviews. Per instelling was er een jongere uit het jongerenonderzoeksteam als contactpersoon aangesteld. Omdat één van deze jongeren tijdens het PAja!-project stopte, verliep de communicatie tussen één instelling en het jongerenonderzoeksteam niet gedurende het hele traject goed. Dit werkte belemmerend en had ook enig effect op de respons. Het draagvlak en de communicatie binnen de instellingen blijft een onderwerp punt waar we in de komende trajecten extra aandacht aan moeten besteden. Bijvoorbeeld door medewerkers van instellingen die al ervaring hebben met PAja! hebben voorlichting te laten geven aan nieuw te keuren instellingen. Het creëren van draagvlak en betrokkenheid op niet alleen management- maar ook uitvoerend niveau is een voorwaarde voor het zo optimaal mogelijk laten slagen van PAja!. Er moet steeds weer via verschillende wegen en op verschillende niveaus geïnformeerd worden. Bovendien is PAja! een startmoment om (beter) aan participatie te gaan werken in een instelling. Het is niet een eenmalig iets, het is de bedoeling dat

na een PAja!-traject een instelling serieus werk gaat en blijft maken van participatie.

Terugkoppeling naar bewoners

Binnen de PAja!-methodiek is het nadrukkelijk de bedoeling de resultaten van de interviews terug te koppelen naar de bewoners. Deze terugkoppeling is belangrijk om eventuele onduidelijkheden uit de enquêtes te verifiëren, de jongeren uit de instelling te informeren waarom bepaalde zaken anders aangepakt (gaan) worden/veranderen en ze op die manier te laten weten wat er gebeurd is met de ingevulde vragenlijsten. In één instelling verliep dit niet zo soepel. Hier zou in de toekomst meer aandacht aan kunnen worden besteed. Terugkoppeling is de verantwoordelijkheid van de het jongerenonderzoeksteam en de instelling samen.

PAja!-traject goed plannen

In Almere is er in zeer korte tijd bijzonder veel werk verzet. In een half jaar tijd is een jongerenonderzoeksteam geworven, samengesteld en getraind, zijn veel vragenlijsten bij drie instellingen afgenomen en hebben er drie keurings- en drie herkeuringsbijeenkomsten plaatsgevonden. Enerzijds ging dit goed: de druk bleef goed op de ketel bij jongeren en instellingen en het overallresultaat is bevredigend. De krappe tijdsplanning zorgde er anderzijds ook voor dat de jongeren niet altijd allemaal optimaal voorbereid waren op de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten. Sommige jongeren zeggen ook zelf dat zij nog meer hadden willen oefenen tijdens de trainingen. Bovenal moesten er in zeer korte tijd veel vragenlijsten worden afgenomen maar de vraag is of dit laatste anders was geweest bij een ruimere tijdsspanne. Echter, toen er ook nog enkele jongeren uitvielen drukte dit zwaar op de nog overgebleven jongeren. Voor toekomstige trajecten is het daarom raadzaam enkele maanden meer speling in de tijdsplanning aan te brengen om onvoorziene situaties beter het hoofd te kunnen bieden. Daardoor ontstaat er ook meer ruimte voor het creëren van meer draagvlak in de instellingen en voor het uitvoeren van de reparatieplannen (zie vorig punt). Anderzijds moet een traject ook niet te ruim worden gepland. Anders wordt het lastig om jongeren te binden en gemotiveerd te houden en bepaalde verbeterpunten in de instellingen blijven dan mogelijk gemakkelijker liggen. Verder is de zomerperiode, die ook in dit PAja!-traject viel, lastig om jongeren 'vast te houden'. Het is belangrijk om van tevoren een goede balans te vinden in het te plannen tijdspad.

Omgang met ongemotiveerde jongeren

Tijdens de interviews met de jongeren van het jongerenonderzoeksteam kwam naar voren dat zij zich soms ergerden aan een paar ongemotiveerde jongeren in het eigen team. Ze hadden daar last van, bijvoorbeeld omdat bepaalde jongeren op de dag van de keuring afbelden of op het moment van het afnemen van de vragenlijsten het lieten afweten. Daardoor zadelden ze

hun teamgenoten op met extra werk. Een aantal jongeren stelt daarom voor om van tevoren strengere en duidelijkere afspraken te maken over absentie en motivatie. Zij vinden dat niet-gemotiveerde jongeren niet mogen deelnemen aan PAja!. Anderzijds vindt de trainer dat ongemotiveerde jongeren ‘bij deze doelgroep horen’: ‘Iedereen die (in eerste instantie) wil, mag meedoen en tussentijds afhaken hoort daar dan onvermijdelijk bij’.

De vragenlijsten

De medewerkers van één instelling vonden dat er te weinig ruimte was om tijdens de keuringsbijeenkomst diep op de afgenomen vragenlijsten per instelling in te gaan. De jongeren wisten namelijk niet altijd goed waarom de geïnterviewde jongeren voor een bepaald antwoord hadden gekozen. Hier zou in volgende trajecten meer aandacht aan kunnen worden besteed door de jongeren meer te sturen op het meer/beter laten invullen van de open antwoorden en (nog) explicieter aandacht te besteden aan het naar boven halen van redenen voor het geven van bepaalde antwoorden.

5.3 Slotconclusie

Op basis van onze monitoring en evaluatie kunnen we concluderen dat PAja! in Almere succesvol is verlopen. 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. Het uitvoeren van de participatie-audits door het jongerenonderzoeksteam heeft in korte tijd veel in gang gezet. Ten eerste op het punt van vaardigheden en zelfvertrouwen onder de deelnemende jongeren; hun geloof in eigen kracht of empowerment is daarmee vergroot. Ten tweede heeft het project geresulteerd in een kwaliteitsverbetering in de deelnemende instellingen. PAja! leverde de instellingen veel informatie op. Overal zijn de betrokkenen aan de slag gegaan met de reparatieplannen en zijn concrete verbeteringen ingevoerd. Voor eventuele vervolgprojecten - met jongeren of andere doelgroepen - heeft het project in aanvulling op de resultaten van de eerdere PAja!-trajecten in Amsterdam en Den Haag ook (deels nieuwe) aandachtspunten opgeleverd. Deze liggen hoofdzakelijk op het vlak van 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 door het jongerenonderzoeksteam voor het invullen van de open antwoorden in de vragenlijsten op zijn plaats. Het is nu zaak om de participatie door de jongeren in de instellingen blijvend te versterken. In ieder geval heeft jongerenparticipatie in Almere een boost gekregen door PAja!.

Bronnen

Bauer, J., Rutjes, R., Gaag, van der R. & J. Mak (2012). *Toolkit Jeugdparticipatie. Be Involved: Instrumenten Jeugdparticipatie Gemeenten*. Amsterdam/Utrecht: Stichting Alexander en Verwey-Jonker Instituut: zie www.toolkit-jeugdparticipatie.nl.

Gemeente Almere (2011). *De kracht van Almere*. Beleidsnota Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeente Almere 2010-2014.

Mak, J. & Davelaar, M. in samenwerking met de Young Voices en het Projektenburo Amsterdam (2009). *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

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

Mak, J. & Davelaar, M. (2011). *Het Jongerenkeuringsteam in actie. Participatie Audit (zwerf-)jongeren Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mak, J., Steketee, M., Rutjes, L. & Bauer, J. (2010). *Voor als u het echt wilt weten*.

Kwaliteitsmeter Jeugdparticipatie Gemeenten. Utrecht/Amsterdam: Verwey-Jonker Instituut & Stichting Alexander.

Room4U. Jaarverslag 2007.

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

Websites

www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2009/11/12/dak-en-thuislozen-moeten-hun-invloed-kunnen-uitoefenen.html

www.movisie.nl/135964/def/home/effectieve_sociale_interventies/paja

www.room4u.org/html/achterdeschermen.html

www.kwintes.nl/begeleiding/beschermd_en_begeleid_wonen/regio_almere

www.lsg-rentray.nl/nl/corporate/rves/rve/5

www.dehuiskameralmere.nl/

www.presentie.nl

Bijlage 1

Wat is PAja!?

In deze bijlage beschrijven we wat de Participatie Audit inhoudt. We gaan eerst in op de ontstaansgeschiedenis en relevantie van PAja!. Vervolgens staan we stil bij de inhoud van de methodiek.

Ontstaansgeschiedenis en maatschappelijke opbrengst van PAja!

In 2007 initieerde de Volksbond, een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen, de ontwikkeling van een 'Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam'. Volgens de Volksbond zou het een goed idee zijn als voorzieningen en begeleidingsvormen in plaats van doorgaans 'van bovenaf', juist door de gebruikers zelf ('bottom up') beoordeeld zouden worden. Op die manier ontstaat het beste beeld van de kwaliteit van een voorziening. In samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut en het Projektenburo Amsterdam werd deze methodiek ontwikkeld, gefinancierd door de gemeente Amsterdam. De kern van PAja! is dat jongeren zelf werken aan de beoordeling van voorzieningen en begeleidingsvormen: de uitvoering van de keuring ligt in handen van een team jongeren. Zij ontdekken 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 leeftijdgenoten die van de voorzieningen gebruikmaken en vervolgens keuren ze deze voorzieningen naar aanleiding van de bevindingen. Daarna stellen zij wijzigingen en/of aanvullende maatregelen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die instellingen of begeleidingsvormen.

De methode van de participatie audit is schatplichtig aan een reeks eerdere aanpakken en onderzoeken. In *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Evaluatie van de Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam* (Mak e.a., 2009) worden deze uitvoerig toegelicht.

De doelen van PAja! laten zich kort samenvatten als:

1. Het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren zelf: zorgen voor een stok achter de deur die organisaties dwingt serieus werk te maken van activiteiten voor, en door, (zwerf-)jongeren.
2. Empowerment van individuele jongeren waarbij uitgegaan wordt van de eigen kracht; PAja! als leerproject.
3. Het versterken van onderlinge sociale contacten.
4. Het verbeteren van de kwaliteit van instellingen.
5. Het beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier.
6. Bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliënten-participatie; bijdragen aan versterking en verankering van participatie binnen instellingen.

De ontwikkelde methodiek is van oktober 2008 tot en met juni 2009 uitgetest door de PAja!-pilot binnen vier opvangvoorzieningen van de Volksbond in Amsterdam.⁹ Doelgroep van de PAja!-pilot waren Amsterdamse thuisloze jongeren (cliënten van de Volksbond Amsterdam). Een groep jongeren uit deze instellingen is geselecteerd om als PAja!-team op te treden. Zij noemden zichzelf de Young Voices. Zij werden ondersteund en begeleid door een PAja!-coach van het Projektenburo Amsterdam en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut. In 2010 heeft Stichting Mara (een organisatie voor maatschappelijk activeringswerk in Zuid-Holland), in samenwerking met JSO (expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding) en Stichting Straat Consulaat Den Haag (gericht op belangenbehartiging voor dak- en thuislozen) het initiatief genomen om PAja! uit te laten voeren in Haagse opvang- en zorgvoorzieningen die zwerfjongeren begeleiden.¹⁰ Het Verwey-Jonker Instituut verzorgde de monitoring. De projectuitvoering was in handen van Stichting Mara en Stichting Straat Consulaat.

Het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond willen met het oog op de genoemde doelen, het werken met participatie audits in de sectoren van welzijn, samenlevingsopbouw, jeugdbeleid, (jeugd)zorg en maatschappelijke opvang bevorderen. Dat doen ze in nauwe samenwerking met lokale en regionale organisaties, groepen gebruikers van voorzieningen of diensten (cliënten, klanten, buurtbewoners en zelforganisaties) en waar mogelijk en gewenst ook met overheden. Door met PAja! te werken kunnen instellingen en lokale overheden twee vliegen in één klap slaan:

⁹ Het Bertolt Brecht Huis, de Sarphatistraat 102, de Kazerne en de Eerste Helmer.

¹⁰ De opvangvoorzieningen (met verschillende afdelingen): DoorZ van de Kessler Stichting en Vast en Verder van het Leger des Heils, de 'begeleid wonen-voorzieningen': Duwo Foyer en Luna en de jeugdzorginstellingen: het Jeugd Interventie Team (JIT) en Jeugdformaat. Ook is in Den Haag getracht de gehele jeugdzorg met PAja! onder de loep te nemen.

1. De centrale betrokkenheid van de cliënten zelf leidt tot empowerment en daarmee grotere participatie van een kwetsbare groep.

Jongeren hebben recht op inspraak in zaken die hen aangaan; dit wordt jeugdparticipatie genoemd: Jeugdparticipatie is de invloed die een jongere heeft op zijn of haar leefomgeving. Het gaat hier om inspraak (ik kan mijn mening geven), invloed (er wordt iets met mijn mening gedaan) en initiatief (ik kan een activiteit organiseren en uitvoeren)¹¹. Jeugdparticipatie kunnen we beschouwen als een essentiële voorwaarde voor de ontwikkeling van zelfvertrouwen, zelfrespect en sociale verantwoordelijkheid. Door de mogelijkheid te bieden samen met anderen al discussierend tot eigen stellingname te komen, draagt participatie bij aan morele, emotionele en sociale ontwikkeling van jeugdigen. Onder het huidige kabinet is er aandacht voor vanuit het positieve jeugdbeleid: niet langer staan overwegend risico's en problemen centraal, maar draait het in het jeugdbeleid meer en meer om het bieden van kansen aan de jeugd, talentontwikkeling en burgerschapvorming waar PAJa! goed bij aansluit. Uit de projecten in Amsterdam¹² en Den Haag¹³ blijkt: door PAJa! leren jongeren hun talenten kennen. Ze leren door PAJa! debatteren, reflecteren, presenteren en interviewen. De grip op de eigen situatie wordt versterkt. De jongeren weten daardoor beter dan voorheen wat ze in de toekomst zouden willen doen. De deelnemende jongeren fungeren als rolmodel voor anderen. Kortom: PAJa! helpt re-integreren in de maatschappij door aan te sluiten bij de positieve krachten van jongeren.

2. Voor instellingen en overheden vormt de zorgvuldig doorlopen keuringsprocedure een bron van informatie over het reilen en zeilen van een organisatie; een heldere beoordeling vanuit het cliënten-perspectief die bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.

PAJa! kan gebruikt worden als een aanvulling op andere vormen van beoordeling en verantwoording. Het is een blijk van transparantie en bewust werken aan kwaliteitsbevordering. In het plan van aanpak Dak- en thuislozen, tweede fase (Rijk en G4, 2011) wordt de participatie audit als een instrument om de kwaliteit van voorzieningen te verbeteren en tegelijkertijd mensen te laten werken aan hun maatschappelijk 'herstel' (p.41) en wordt als actiepoint een lans gebroken voor 'participatieve methoden van evaluatie van beleid en hulpverlening' (p.17). Ook wordt veelvuldig stilgestaan bij het belang van benutten van eigen kracht van mensen en het werk maken van

11 Mak, J., Steketee, M., Rutjes, L. & Bauer, J. (2010). *Voor als u het echt wilt weten. Kwaliteitsmeter Jeugdparticipatie Gemeenten*. Utrecht/Amsterdam: Verwey-Jonker Instituut & Stichting Alexander.

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

13 Mak, J. & Davelaar, M. (2011). *Het Jongerenkeuringsteam in actie. Participatie Audit (zwerf-)jongeren Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

cliëntenparticipatie. Eerder benadrukte toenmalig staatssecretaris Bussemaker¹⁴ het belang van invloed van cliënten op het beleid van instellingen en overheden: ‘Het belang van cliëntenparticipatie in het algemeen en die van dak- en thuislozen in het bijzonder, is heel erg groot. Het gaat erom dat wat beleidsmakers doen, goed aansluit bij de behoeften van daklozen. Anders is het beleid minder effectief. Het mag wat mij betreft nog wel steviger onderdeel worden van het gemeentelijk beleid. (...) Daarnaast is het ook belangrijk dat instellingen zich openstellen voor de wensen en inzichten van hun cliënten. Ik ben dan ook heel blij met de nieuwe keuringsmethodiek PAJA, Participatie Audit (zwerf)Jongeren. (...) Dit is een goed voorbeeld van cliëntenparticipatie. Deze aanpak inspireert. Cliëntenparticipatie getuigt ook van lef van instellingen om zich te laten beoordelen door de eigen cliënten.

Bovendien is PAJa! een startmoment om (beter) aan participatie te gaan werken in een instelling. Het is niet een eenmalig iets, het is de bedoeling dat naar aanleiding van een PAJa!-traject een instelling serieus werk gaat maken van participatie. PAJa! moet een soort spin-off voor andere participatie-activiteiten zijn.

De PAJa!-methodiek

Om het PAJa!-traject te doorlopen, moet een instelling een aantal stappen met bijbehorende substappen nemen. Uiteindelijk is het volgende stappenplan ontwikkeld. Dit stappenplan is in de pilot-praktijk gevalideerd en staat beschreven in het PAJa!-handboek (Mak en Davelaar, 2009):

Vorbereidende fase

- Stap 1 Het werven van instellingen die met PAJa! aan de slag willen en het organiseren van de uitvoering van de PAJa!-methodiek in de organisatie(s).
- Stap 2 Een jongerenonderzoeksteam samenstellen.

Uitvoeringsfase

- Stap 3 De trainingsfase.
- Stap 4 Het afnemen van de vragenlijsten en het eventueel organiseren van een groepsbijeenkomst.
- Stap 5 Het voorbereiden van de Keuringsbijeenkomst en de Reparatieplanbijeenkomst.

¹⁴ Toespraak jubileumcongres van de Landelijke Vereniging Dak- en thuislozen (2009), uitgesproken door Annet den Hoed, ministerie van VWS, gevonden op: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2009/11/12/dak-en-thuislozen-moeten-hun-invloed-kunnen-uitoefenen.html>.

- Stap 6 De Keuringsbijeenkomsf en de Reparatieplanbijeenkomsf.
- Stap 7 Het vastleggen en terugkoppelen van de bevindingen en daar mee aan de slag gaan.
- Stap 8 Het voorbereiden van de Herkeuringsbijeenkomsf.

Afronding en vervolg

- Stap 9 De Herkeuringsbijeenkomsf.
- Stap 10 Het vastleggen en terugkoppelen van de bevindingen.
- Stap 11 De slotbijeenkomsf.
- Stap 12 Nazorg/inbedding.

Uitwisseling en kennisverspreiding

De methodiek bestaat uit een handboek¹⁵ met een dvd waarmee instellingen en gemeenten direct aan de slag kunnen. Daarnaast is er een factsheet en een kennisnetwerk om de ervaringen te bundelen en verder te brengen: kwaliteitsbewaking en bestendinging van de methodiek zijn belangrijk. Ook zijn er in het voorjaar van 2011, met subsidie van Stichting Kinderpostzegels Nederland en DMO Amsterdam, informatiebijeenkomsfen georganiseerd in Utrecht, Almere en Amsterdam om instellingen en gemeenten te informeren. Steeds meer gemeenten en opvanginstellingen tonen interesse in PAja!, niet alleen voor de oorspronkelijke doelgroep: risicjongeren/zwerfjongeren en opvangvoorzieningen, maar ook voor andere doelgroepen. PAja! is als veelbelovende interventie opgenomen in de kennisbank Effectieve Interventies van MOVISIE¹⁶ en in de Toolkit Jeugdparticipatie Gemeenten.¹⁷

15 Mak, J. & Davelaar, M. in samenwerking met de Young Voices en het Projektenburo Amsterdam (2009). Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Handboek Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

16 http://www.movisie.nl/135964/def/home/effectieve_sociale_interventies/paja

17 Bauer, J., Rutjes, R., Gaag, van der R. & Mak, J. (2012). *Toolkit Jeugdparticipatie. Be Involved: Instrumenten Jeugdparticipatie Gemeenten*. Amsterdam/Utrecht: Stichting Alexander en Verwey-Jonker Instituut: zie www.toolkit-jeugdparticipatie.nl

Bijlage 2 Vragenlijst PAJa!-Almere

Vragenlijst PAJa! Almere 2012

Drie instellingen in Almere worden gekeurd door jongeren die zelf in die instellingen hebben gewoond of nog steeds wonen. Middels deze vragenlijst willen de instellingen 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.**

Registratieformulier

Interviewer	
Volgnummer interview	
Datum	
In welke instelling woont de jongere?	<input type="radio"/> Kwintes - woonvorm <input type="radio"/> Nieuw Veldzicht - Vivatur <input type="radio"/> Leger des Heils - Room 4 you

Achtergrondgegevens geïnterviewde:

- Geslacht?
 - Man
 - Vrouw
- Leeftijd: ____ jaar
- Hoe lang woon je in deze opvang: ____ jaar en/of ____ maanden
- Je vervolgtraject is:
 - Bekend
 - Onbekend
- Heb je externe/ ambulante begeleiding?
 - Nee
 - Ja, van
 - Bureau jeugdzorg
 - Algemeen maatschappelijk werk
 - Anders, namelijk _____
- Heb je kinderen?
 - Nee
 - Ja, hoeveel? _____

Naam en handtekening begeleider

Naam

Handtekening

Volgnummer interview: _____

1. Wonen

1. Ben je in het algemeen tevreden met hoe je woont in de opvanginstelling?
 - Ja, omdat _____
 - Nee, omdat _____
 - Geen mening/weet niet
2. Wat vind je van de inrichting van de opvanginstelling?
 - Goed
 - Voldoende
 - Slecht
3. Wat is je mening over hoe er in het huis (sanitair en algemene ruimtes) wordt schoon-
gemaakt?
 - Dat gaat goed
 - Dat kan beter (niet altijd goed/niet altijd slecht)
 - Dat vind ik slecht, want _____

4. Vind je dat technische problemen (bijvoorbeeld een niet werkende wasmachine of in-
ternet) snel genoeg worden opgelost?
 - Ja
 - Nee
5. Zijn er faciliteiten (bijvoorbeeld computers) die ontbreken naar jouw mening, of on-
voldoende aanwezig zijn? Zo ja, welke?
 - Ja, namelijk _____
 - Nee

2. Begeleiding

1. Heb je een mentor/persoonlijk begeleider?
 - Ja
 - Nee (>ga door naar vraag 7)
2. Mag je zelf je begeleider uitkiezen?
 - Ja
 - Nee
3. Mag je van begeleider veranderen als je dat wilt, en wat vind je hiervan?
 - Ja
 - Nee, en dat vind ik vervelend
 - Nee, maar dat vind ik niet vervelend
 - Nee, en geen mening over of dit vervelend is
4. Hoe is de communicatie tussen jou en je begeleider?
 - Goed
 - Neutraal
 - Slecht

5. Wat vind je van de begeleiding die je nu krijgt?

- Heel goed, omdat _____
- Goed, omdat _____
- Neutraal
- Slecht, omdat _____
- Heel slecht, omdat _____

5b. Indien bij 5 slecht/ heel slecht: Wat kan beter?

6. Is het duidelijk waar je terecht kan met vragen?

- Ja
- Nee

7. Is er een behandelplan voor jou?

- Ja
- Nee (*>ga door naar vraag 9*)

8. Wordt er volgens dit behandelplan gehandeld?

- Ja
- Nee

9. Word je voldoende betrokken bij het regelen van je zaken (zoals financiën, werk, school)?

- Ja
- Nee

10. Word je voldoende voorbereid om zelfstandig te gaan wonen?

- Ja
- Nee

11. Zijn er volgens jou altijd voldoende begeleiders in huis?

- Ja
- Nee

12. Heeft de begeleiding genoeg zicht op wat er allemaal gebeurt in huis?

- Voldoende
- Onvoldoende
- Geen mening

3. Dagbesteding (werk/opleiding)

1. Wat doe je overdag?

- Werk
- School / stage
- Vrijwilligerswerk
- Niets
- Anders, namelijk _____

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

- Ja
- Nee

3. Is een dagbesteding in jouw woonvoorziening verplicht?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
4. Word je binnen de opvanginstelling begeleid naar werk/ school/ andere dagbesteding toe?
- Ja
 - Nee
5. Ben je tevreden over de manier waarop je binnen jouw instelling begeleid wordt naar werk/school/andere dagbesteding toe?
- Ja
 - Nee, want _____

4. Vrije tijd

1. Worden er binnen jouw woonvoorziening vrijetijdsactiviteiten aangeboden?
- Ja
 - Nee
2. Ben je tevreden over het activiteitenaanbod binnen jouw instelling?
- Ja
 - Nee, want _____
3. Zijn er voldoende mogelijkheden om te internetten?
- Ja
 - Nee, dat kan beter, namelijk _____
4. Ben je tevreden over het gebruik van de gezamenlijke huiskamer?
- Ja
 - Nee, want _____
 - Niet van toepassing

5. Regels

1. Worden de huisregels voldoende bekend gemaakt in de woonvoorziening?
- Ja
 - Nee
2. Vind je dat de regels versoepeld of juist strenger moeten worden?
- De regels moeten versoepeld worden.
 - De regels moeten zo blijven.
 - De regels moeten strenger worden gemaakt.
3. Zijn er regels die je wilt veranderen/ toevoegen?
- Ja, namelijk _____
 - Nee
4. Zijn er afspraken over genotsmiddelen (alcohol, roken, blowen etc.)?
- Nee
 - Ja, namelijk _____
5. Wat vind je van deze afspraken?

- Goed
- Niet goed, want _____

6. Mag bezoek langskomen en/ of blijven slapen?

- Ja
- Nee
- Wel langskomen, niet blijven slapen
- Anders, namelijk _____

7. Worden de regels op een goede manier gehandhaafd?

- Ja
- Nee, want _____

(doorvragen: welke wel, en welke niet?)

8. Wat gebeurt er als de regels niet nageleefd worden?

- Niets
- Waarschuwing
- Gesprek
- Schorsing
- Anders, namelijk _____

9. Wat vind je van het schorsingsbeleid?

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

10. Wordt er voor een vervangende plek gezorgd als je geschorst wordt?

- Ja
- Nee
- Weet niet

6. Privacy

1. Heb je genoeg privacy?

- Ja
- Nee, want _____
- Weet niet

2. Wordt er vertrouwelijk met je informatie omgegaan?

- Ja
- Nee

3. Heeft de begeleiding een sleutel van je kamer? Zo ja, wordt hier wel eens gebracht van gemaakt?

- Ja, maar hier wordt niet ten onrechte gebruik van gemaakt
- Ja, en hier wordt wel eens ten onrechte gebruik van gemaakt
- Nee
- Weet niet

4. Worden er wel eens slaapkamers gecontroleerd en door wie?

- Ja, door de begeleiding
- Ja, door de politie (via de begeleiding)

- Ja, anders namelijk door _____
- Nee

5. Hoe ontvang jij je post?

- Via mijn persoonlijke begeleider
- Via instelling
- Eigen brievenbus
- Anders, namelijk _____

6. Ben je hier tevreden over?

- Ja
- Nee

7. Veiligheid

1. Voel je je over het algemeen veilig in huis?

- Ja, zowel persoonlijk als algemeen (voor iedereen)
- Nee, persoonlijk niet, want _____
- Nee, de algemene veiligheid (voor iedereen) van het huis is niet goed, want _____
- Nee, zowel persoonlijk als algemeen (voor iedereen) voel ik mij niet veilig, omdat _____

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

- Ja
- Nee, want _____

3. Hoe is de brandveiligheid in de opvanginstelling (brandmelders, branddekens etc.)?

- Voldoende
- Onvoldoende

4. Is er in geval van nood altijd iemand van de begeleiding bereikbaar om je te helpen?

- Ja
- Nee

5. Wat vind je van het toelatingsbeleid tot de opvanginstelling?

- Goed
- Slecht, want _____
- Weet niet

8. Inspraak

1. Heb jij inspraak binnen de instelling waar je woont?

- Ja
- Nee

2. Op welke manier kun jij je mening laten horen aan begeleiders/management?

- Huiskamerverleg/ bewonersvergadering
- Vaste inspraakmiddag/ inspraakavond
- Dit komt altijd ter sprake in de gesprekken met mijn begeleider
- Wanneer ik inspraak wil, kan ik hiermee naar de begeleider
- Box voor ideeën en klachten
- Anders, namelijk _____

3. Wordt hier iets mee gedaan?
- Altijd
 - Meestal
 - Soms
 - Nooit
4. Zou je meer inspraak willen? En zo ja, op welke manier?
- Ja, door _____
 - Nee
5. Is er een klachtenprocedure of een klachtencommissie?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
6. Ben je tevreden over deze klachtenbehandeling?
- Ja
 - Nee, want _____

9. Gezondheid

1. Wordt er door de begeleiding op je lichamelijke en geestelijke gezondheid (incl. verslavingsproblemen) gelet?
- Ja, op lichamelijke en geestelijke gezondheid
 - Alleen op lichamelijke gezondheid
 - Alleen op geestelijke gezondheid
 - Nee
2. Wordt je als je lichamelijke/ geestelijke problemen (incl. verslavingsproblemen) hebt, door begeleiders doorverwezen naar instanties die je kunnen helpen?
- Ja, bij zowel lichamelijke als geestelijke problemen
 - Ja, maar alleen bij lichamelijke problemen
 - Ja, maar alleen bij psychische problemen
 - Nee
3. Wordt er rekening gehouden met geestelijke en lichamelijke klachten?
- Ja, met geestelijke en lichamelijke klachten
 - Alleen met lichamelijke klachten
 - Alleen met geestelijke klachten
 - Nee
4. Is zwangerschap tijdens het verblijf in de instelling toegestaan?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet

10. Financiën (inkomsten/ schulden)

1. Zijn er vaste regels en/of afspraken over het beheer van jouw inkomen in de instelling?
- Ja, namelijk _____
 - Nee
 - Weet niet

2. Ben je daar tevreden over?
 - Ja, want _____
 - Nee, want _____
3. Is er persoonlijke begeleiding mogelijk voor het regelen van financiële zaken?
 - Ja
 - Nee
4. Heb je de mogelijkheid om te sparen?
 - Ja
 - Nee, want _____
5. Heb je schulden?
 - Ja
 - Nee (ga door naar hoofdstuk 11 'geloofsovertuiging')
6. Had je al schulden voordat je in de opvanginstelling terecht kwam?
 - Ja
 - Nee
7. Zijn je schulden verhoogd sinds je in je huidige opvang woont?
 - Ja
 - Nee
8. Heb je schuldhulpverlening?
 - Ja
 - Nee
9. Word je door de begeleiding gestimuleerd om naar schuldhulpverlening te gaan?
 - Ja
 - Nee
10. Wat vind je van de manier waarop er binnen de opvang met jouw schulden wordt omgegaan?
 - Goed
 - Kan beter, namelijk _____

11. Geloofsovertuiging

1. Is er respect voor elkaars geloofsovertuiging binnen de instelling?
 - Ja
 - Nee, want _____
 - Niet van toepassing
2. Wordt er rekening gehouden met de geloofsovertuiging of culturele achtergrond van jou en anderen?
 - Ja
 - Nee, want _____
 - Weet niet

12. 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. Zijn je persoonlijke omstandigheden veranderd sinds je hier woont?
- Mijn persoonlijke omstandigheden zijn hierdoor verbeterd.
 - Mijn persoonlijke omstandigheden zijn hierdoor hetzelfde gebleven.
 - Mijn persoonlijke omstandigheden zijn hierdoor verslechterd.
 - Geen mening/weet niet
6. Welk onderwerp heeft volgens jou nu in je huidige opvang de meeste verbetering nodig? **maximaal 3 onderwerpen aankruisen**
- Wonen
 - Begeleiding
 - Veiligheid
 - Regels
 - Privacy
 - Inspraak
 - Gezondheid
 - Financiën
 - Geloofsovertuiging
 - Dagbesteding (werk/opleiding)
 - Vrije tijd
 - Anders, namelijk _____

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 Drs. M.F. Davelaar
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	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.

