

Koersen Op Eigen Kunnen:

OPVANGJONGEREN ROTTERDAM VERBETEREN HUN
VOORZIENINGEN EN WERKEN AAN HUN TOEKOMST

Diane Bulsink
Laura Kleine
Julius Potgieter
Jodi Mak



PAja!
PARTICIPATIEVE KEURINGEN IN
OPVANG, ZORG & WELZIJN

*Verwey-
Jonker*
Instituut

Koersen Op Eigen Kunnen

Onder de naam Koersen Op Eigen Kunnen (KOEK), gingen tussen 2016 en 2018 jongeren en medewerkers van zes opvanginstellingen in Rotterdam aan de slag met de PAJa!-methode. Jongeren beoordeelden zelf hun begeleiding en opvang bij zes opvangvoorzieningen. Tegelijkertijd werkten de deelnemende jongeren in het project aan hun eigen toekomstperspectief, startend vanuit een realistisch geloof in hun eigen mogelijkheden. In deze brochure leest u hoe dit in zijn werk ging en wat de jongeren en medewerkers hebben bereikt.

PAJa!

PAJa! staat voor Participatieve keuringen in opvang, zorg en welzijn. De kern van deze methodiek is dat gebruikers van voorzieningen zelf hun begeleiding of opvang beoordelen. Ze voeren hiervoor een onderzoek uit onder medebewoners: wat vinden zij van de opvang en begeleiding? Hoe denken zij dat de kwaliteit te verbeteren is? Door PAJa! kunnen instellingen de eigen dienstverlening verbeteren en vergroten de deelnemers hun vaardigheden. Stichting Volksbond Streetcornerwork Amsterdam, het Verwey-Jonker Instituut en Maarten Davelaar Sociaal Onderzoek & Innovatie zijn eigenaar van de methode die binnenkort in een aparte stichting wordt ondergebracht.

KOEK in Rotterdam

Na het succes van PAJa! in Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Almere, startte in 2016 voor het eerst een PAJa!-project plaats in Rotterdam. Een jongerenkeuringsteam verrichtte onderzoek bij zes opvangvoorzieningen en besprak de resultaten met het management en de medewerkers van de instellingen, waarna zij gezamenlijk verbeteringen bedachten en doorvoerden.

Aan dit PAJa!-project is een TalentTraject rondom werk en scholing toegevoegd. Er zijn individuele gesprekken met de jongeren gevoerd over hun dromen op het gebied van school en werk en over de stappen die ze zouden kunnen zetten om deze waar te maken. Waar dit mogelijk was, zijn ze bij het zetten van die stappen begeleid. Daarnaast zochten verschillende werkgevers (waaronder het Werkgeversinstituut) en vertegenwoordigers van het Startcollege van het Albeda College, de Buzinezzclub en het gemeentelijk Jongerenloket mee naar oplossingen voor knelpunten waar dak- en thuisloze jongeren in Rotterdam tegenaanlopen.

Het project is financieel mogelijk gemaakt door bijdragen van Kansfonds, Sint Laurensfonds, FondsDBL, de J.E. Jurriaanse Stichting en Stichting Dioraphte.

De instellingen en locaties

Zes verschillende locaties van Rotterdamse instellingen namen deel aan het project:

- Zij aan Zij van het Leger des Heils (20 opvangplekken, waarvan 16 bezet ten tijde van het onderzoek)
- De Plataan van Enver, voorheen TriviumLindenhof (12 opvangplekken)
- Foyer van het Centrum voor Dienstverlening (CVD) (32 opvangplekken)
- Maaszicht (32 opvangplekken)
- De Vuurtoren van het Leger des Heils (26 opvangplekken)
- Enver Sandelingplein van Enver, voorheen Flexus Jeugdplein (30 opvangplekken)

Zij aan Zij van het Leger des Heils

Zij aan Zij is een woonvoorziening die opvang biedt aan jonge vrouwen die (met hun kinderen) op straat terecht zijn gekomen of ongewenst zwanger zijn. Elke vrouw krijgt een eigen kamer waar zij drie tot twaalf maanden kan verblijven. Er is 24 uur per dag begeleiding die de focus op school en/of werk legt en vrouwen leert om hun problemen de baas te worden en zelfstandig te worden.

De Plataan van Enver

De Plataan (voorheen TriviumLindenhof) is een crisishooftopvang waar dakloze jongvolwassenen van 18 tot 23 jaar terecht kunnen. Cliënten kunnen zes weken op de Plataan verblijven, en tijdens deze periode wordt samen met een ambulante hulpverlener gewerkt aan een passende vervolgplek. Naast het geboden onderdak wordt de begeleiding afgestemd op de specifieke zorgbehoefte van de cliënt. De eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt staan hierbij centraal, met als doel om de regie over het eigen leven weer op te pakken. De Plataan is sinds 1 januari 2018 onderdeel van Enver.

Foyer van het CVD

Foyer biedt tijdelijke huisvesting aan jongeren (alleenstaand of jonge moeders) tussen de 18 en 23 jaar oud die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben of dreigen dakloos te worden. Dit gebeurt in combinatie met (woon)begeleiding. Hierbij ligt de focus op leren wonen, waarbij het volgen van een opleiding en/of werken verplicht is. Het doel van Foyer is dat de jongeren binnen twee jaar een eigen huishouden kunnen voeren.

Maaszicht

Maaszicht is een voorziening voor Beschermd Wonen die onderdak biedt aan jongeren met meervoudige problematiek. Jongeren hebben een eigen kamer en delen gemeenschappelijke voorzieningen, zoals een woonkamer, sanitaire voorzieningen en een centrale keuken. Er zijn 24 uur per dag begeleiders aanwezig. De begeleiding richt zich op wonen, school en werk, financiën, sociale, persoonlijke en psychische problemen. Daarnaast biedt Maaszicht dagbesteding en activiteiten.

De Vuurtoren van het Leger des Heils

De Vuurtoren bestaat uit 26 woningen voor vrouwen (eventueel met kinderen), zonder maximale verblijfsduur. Er zijn in totaal 16 plaatsen voor tienermeisjes en tienermoeders in de Vuurtoren.

Enver Sandelingplein van Enver

De opvanglocatie op het Sandelingplein is vanaf begin 2018 onderdeel van Enver. Ze hebben dertig reguliere plekken en elf crisisplekken voor jongeren tussen 18 en 23 jaar die dak- of thuisloos zijn, of dat dreigen te worden. Het keuringsteam heeft alleen de reguliere plekken gekeurd.

“Ik vind dat we heel veel bereikt hebben. Als je bij bepaalde instellingen kijkt, zie je toch wel vooruitgang. Toen we langs zijn geweest waren er al veel dingen ten goede veranderd.”

Het verloop van de PAja!

Jongerenkeuringsteam

Bij aanvang van het project werd een team van jongeren samengesteld: het keurings-team. Dit team bestond uit jongeren die te maken hebben (gehad) met instellingen voor dak- en thuisloze jongeren in Rotterdam. De jongeren zijn geworven middels een rondgang bij Rotterdamse opvanginstellingen en via de al deelnemende jongeren zelf. Zeven jongeren hebben tot het einde meegedaan en gedurende het traject zijn zeven jongeren, om uiteenlopende persoonlijke redenen, voortijdig gestopt. Twee trainers, van Basisberaad en Stichting Mara, gaven de jongeren tweewekelijks een training. Hierbij oefenden zij diverse onderzoeksvaardigheden: gesprekstechniek, enquêteren, data verwerken en presenteren. Ook aten de jongeren gezamenlijk en was er veel ruimte voor gezelligheid.

Onderzoek

Het jongerenkeuringsteam ontwikkelde samen met een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut een vragenlijst op basis van een al bestaande PAja!-vragenlijst. Hierna nam het keuringsteam de instellingen onder de loep: de jongeren namen vragenlijsten af bij bewoners en keurden zo de instellingen en de geboden begeleiding. In elke instelling probeerden de jongeren zoveel mogelijk bewoners te interviewen binnen de beschikbare tijd. Bij de Plataan zijn er acht vragenlijsten afgenomen, bij Maaszicht twintig, bij Zij aan Zij acht, bij Enver Sandelingplein veertien, bij De Vuurtoren zeven en bij Foyer vijftien vragenlijsten.

De keuringen en herkeuringen

De ingevulde vragenlijsten werden met hulp van het Verwey-Jonker Instituut geanalyseerd; tijdens verschillende bijeenkomsten met de jongeren werden de keurings-bijeenkomsten voorbereid. Tijdens de keuringsbijeenkomsten presenteerden de jongeren de resultaten aan vertegenwoordigers van de te keuren instelling, onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. De discussies die hieruit voortvloeiden, droegen bij aan meer begrip over en weer en verhelderden de visie van de verschillende partijen op de gang van zaken. Verbeterpunten die vaak terugkwamen bij de verschillende instellingen waren privacy, hygiëne en veiligheid. De jongeren en de medewerkers maakten op elke locatie gezamenlijk een ‘verbeterplan’. Na twee tot drie maanden volgde op elke locatie een herkeuringsbijeenkomst.

Resultaten bij de instellingen

Tijdens de herkeuringsbijeenkomsten bepaalden de jongeren per instelling of de instelling zich had ingespannen om te werken aan de verbeterpunten. Dit bleek bij alle instellingen het geval en alle zes kregen zij dan ook het certificaat 'jongerenproof' van het keuringsteam. Drie instellingen gaven aan deze wijze van reflectie op hun handelen door hun cliënten graag nogmaals te willen inzetten.

Bij Zij aan Zij zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. Om te zorgen voor voldoende privacy bij de gesprekken tussen een begeleider en bewoner heeft de instelling het werkschema van de begeleiding aangepast. Nu is er altijd een begeleider op kantoor en een begeleider op de groep: hierdoor kan een gesprek met een jongere nu ongestoord plaatsvinden.
2. Er zijn afspraken gemaakt over hoe begeleiders om dienen te gaan met privacy op de slaapkamers: eerst kloppen ze, dan noemen ze de naam van de jongere en daarna kondigen ze aan dat ze binnenkomen.
3. Er is gezocht naar een vertrouwenspersoon voor bewoners wanneer zij vragen hebben over hun kinderen: iemand die niet betrokken is bij de besluitvorming rondom mogelijke uithuisplaatsing. Wanneer er sprake is van uithuisplaatsing van een kind, gaan begeleiders persoonlijke gesprekken aan met alle bewoners.

Bij de Plataan zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. Op het intakeformulier wordt tegenwoordig vermeld wat er met de gegevens van de jongere gedaan wordt, wie toegang heeft tot het dossier en voor hoe lang. Dit was eerst onduidelijk.
2. Medewerkers vragen bij een gesprek expliciet aan de jongeren of ze apart willen zitten. Wanneer externe hulpverleners komen, wordt de mogelijkheid geboden om in een aparte kantoorruimte te gaan zitten.
3. Er is een map met activiteiten gemaakt. Hiermee worden de jongeren geïnformeerd over de mogelijkheid om overdag te gaan sporten en over alle voorzieningen die dagbesteding bieden zonder dat een indicatie nodig is.
4. Om de jongeren meer inspraak te geven is een ideeënbus gemaakt en een evaluatieformulier waarop cliënten anoniem hun mening kunnen geven.



Bij de Foyer zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. Om de tevredenheid over de begeleiding te vergroten is een aantal nieuwe begeleiders aangetrokken. Daarnaast zijn de leidinggevendenden meer zichtbaar op de locatie aanwezig.
2. Om te zorgen voor meer privacy worden twee kamers omgebouwd tot spreekruimtes. Zo komt personeel dicht bij de jongeren te zitten en is er meer ruimte om gesprekken te houden.
3. De teamleiders zijn nu meer zichtbaar en kunnen aangesproken worden op de klachtafhandeling.
4. De Foyer heeft het beheer van het pand overgenomen, waardoor men werk kon maken van de aanbeveling van het keuringsteam om technische problemen sneller op te lossen.

“Voor mij vooral dat iemand (de trainer) in mij geloofde die wel wist dat ik het aankon of ergens goed in was, die heeft eigenlijk een beetje mijn onzekerheid weggenomen.”

"Ik heb ook geleerd dat ik gewoon mezelf moet zijn in de groep. En dat ik wat meer open moet zijn, bijvoorbeeld als ik vragen heb, dat ik ze gewoon moet stellen. En ook gewoon meer leren praten over mijn problemen."

Bij Maaszicht zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. De locatie heeft het rooster van de begeleiders die bereikbaar zijn in geval van nood aan de jongeren doorgegeven, zodat ze weten wanneer ze bij wie moeten zijn.
2. Per verdieping is er een vaste begeleider aangesteld die aanspreekpunt is en de hygiëne in de gaten houdt.
3. Een omschrijving van wat 'schoon' is en wat niet wordt in de locatie opgehangen. Jongeren kunnen een module volgen die uitlegt hoe je je kamer moet schoonmaken (welke schoonmaakmiddelen er zijn, hoe je die moet gebruiken, etc.). Daarnaast is er regelmatig 'Spic en span'-controle: een wedstrijd wie de schoonste kamer heeft en wat de schoonste verdieping is. De mensen van de schoonste verdieping mogen als beloning de volgende groepsactiviteit uitkiezen.
4. Bij de algemene voorwaarden komt een uitleg waarom Maaszicht soms onaangekondigde kamercontroles houdt en waarom er camera's hangen.
5. Maaszicht verdiept zich momenteel in de manier waarop met het beheer van geld en schulden wordt omgegaan. Het plan is ervoor te zorgen dat de jongeren geen contant geld meer krijgen, maar een bankrekening met bankpas waarop geld wordt gestort als zakgeld. Ook streeft Maaszicht naar meer eigen beheer over geld, waarbij de jongeren tegelijkertijd leren om hierin zelfstandig te zijn.

Bij de Vuurtoren zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. Om te zorgen dat het schoner is op de locatie is een schoonmaaklijst gemaakt, komt het schoonmaakbedrijf nu vaker, wordt er iedere dag gecontroleerd of de gang schoon is en helpt een vrijwilliger met het schoonmaken.
2. Om de brandveiligheid te vergroten is een brandweercommandant uitgenodigd. Hij heeft een rapport opgesteld waarin staat dat de woningbouwvereniging verschillende zaken moet aanpassen. Ook zijn een nieuwe droger en wasma-

chine aangeschaft. De brandmelder die hierbij hangt, staat nu in verbinding met de meldcentrale waardoor de brandweer automatisch wordt gewaarschuwd. Kapotte rookmelders zijn vervangen. Daarnaast is een ontruimingsplan opgesteld en is het personeel opnieuw ingelicht over wat te doen bij brand.

3. Door meer betrokkenheid van de medewerkers kunnen zij beter letten op de gezondheid van de bewoners. De medewerkers houden nu twee keer per dag een spreekuur en organiseren meer activiteiten.
4. Om ervoor te zorgen dat er in geval van nood altijd iemand bereikbaar is, is afgesproken dat de jongeren naar de receptie op de Koolhaven kunnen bellen. Ook is een poster opgehangen waarop staat hoe er contact kan worden opgenomen met de wijkagent.

Bij Enver Sandelingplein zijn de volgende verbeteringen tot stand gebracht:

1. De begeleiders doen iedere ochtend een ronde langs de jongeren om aan te geven dat ze moeten schoonmaken. De jongeren houden de locatie hierdoor nu schoner.
2. Er is een nachtwaker ingezet om te zorgen voor een veiliger gevoel.
3. Als een bewoner een melding doet van agressief gedrag van een medebewoner, volgen er meerdere gesprekken met de laatste. Ook worden de camerabeelden teruggekeken en de persoon in kwestie wordt op de consequenties van zijn/haar gedrag gewezen.
4. De locatie heeft een lijst van alle belangrijke telefoonnummers gemaakt. Ook de vertrouwenspersoon en het telefoonnummer van de ambulante begeleider die buiten kantooruren bereikbaar is in geval van nood staan hierop vermeld.



De jongeren aan het woord

Naast de verbetering van de kwaliteit van de instellingen, heeft PAJa! nog meer opgeleverd. Een medewerker van het Verwey-Jonker Instituut interviewde de jongeren voor, tijdens en na afloop van het PAJa!-traject.

De jongeren vinden na afloop van het project dat het nut heeft gehad. Een ruime meerderheid is van mening dat het project gezorgd heeft voor verbeteringen in de instellingen. Een jongere zegt bijvoorbeeld: *'Ik vind dat we heel veel bereikt hebben. Als je bij bepaalde instellingen kijkt, zie je toch wel vooruitgang. Toen we langs zijn geweest waren er al veel dingen ten goede veranderd.'* Hiernaast heeft het project ook voor de jongeren zelf iets opgeleverd: toegenomen zelfvertrouwen, positiviteit, een dag- en nachtritme of sociaal contact. *'Ik had op een gegeven moment een dagtaak en tijdens KOEK heb ik echt een dag-nachtritme gekregen. Vroeger lag je alleen op bed niks te doen, ik hoefde ook niks. Toen kwam KOEK op mijn pad en daardoor heb ik ritme geleerd'*, vertelt een jongere. Verder noemen de jongeren dat zij veel hebben gehad aan de praktische en emotionele ondersteuning van de trainers. Een jongere zegt hierover: *'Bijvoorbeeld als ik een aanvraag moest doen bij de gemeente, dat hij me daarbij hielp. Toen ik een stageplek nodig had voor school heeft hij me hier een stageplek aangeboden. Dat soort dingen.'* Een ander zegt: *'Voor mij vooral dat iemand (de trainer) in mij geloofde die wel wist dat ik het aankon of ergens goed in was, die heeft eigenlijk een beetje mijn onzekerheid weggenomen.'*

Aan het eind van het project hebben de jongeren naar eigen zeggen vooral geleerd om beter te communiceren. Een jongere zegt hierover: *'In contact komen met mensen om een afspraak in te plannen. Ook dat ik nu makkelijker een gesprek kan aangaan met andere mensen.'* Daarnaast hebben de jongeren andere dingen geleerd, zoals opener zijn, beter omgaan met mensen of interviews doen. Een jongere vertelt: *'Ik heb ook geleerd dat ik gewoon mezelf moet zijn in de groep. En dat ik wat meer open moet zijn, bijvoorbeeld als ik vragen heb, dat ik ze gewoon moet stellen. En ook gewoon meer leren praten over mijn problemen.'*

De jongeren vonden de trainingen verder vooral leuk en gezellig. Als verbeterpunt noemen ze dat de trainers wat strenger hadden mogen zijn, zodat er minder door elkaar werd gepraat of minder over dingen die niet direct ter zake deden. Ook zijn de jongeren achteraf overwegend positief over de keuringsbijeenkomsten. Wel waren ze soms teleurgesteld, bijvoorbeeld omdat er bij een instelling geen leidinggevend bij het keuringsgesprek aanwezig waren.

In gesprek met de trainers

Een medewerker van het Verwey-Jonker Instituut interviewde ook de trainers na afloop van het PAJa!-project. De trainers zijn positief over het traject. Naast de vele verbeteringen die zijn doorgevoerd in de instellingen, zijn de jongeren volgens hen erg gegroeid. Een van de trainers zegt hierover: *'De 'Koekjes' (jongeren) zelf hebben we ontzettend zien groeien: zekerder zien worden. Ze hebben geleerd dingen anders te verwoorden, door niet alleen te schreeuwen maar op een andere manier iets te brengen. Een aantal heeft ook de kans kunnen grijpen om qua werk of school dingen op te pakken.'*

Volgens de trainers hebben de jongeren veel geleerd. Vooral om zichzelf te profileren en presenteren, te nuanceren, reflecteren en communiceren. Ook hebben de jongeren volgens de trainers inzicht gekregen in het feit dat er – ondanks alle moeilijkheden – voor hen nog mogelijkheden zijn en kansen liggen. Een trainer vertelt: *'Er waren echt mooie momenten waarbij Koekjes elkaar hadden aangesproken en opbeurden, van 'ik heb ook in die situatie gezeten en ik ben er ook uit gekomen!'* Omdat zij zelf in vergelijkbare situaties hebben gezeten konden zij soms dwars door dat muurtje breken, door die slachtoffer-houding van een ander prikken.'

Verder merken de trainers op dat er uiteindelijk veel meer trainingen zijn gehouden dan dat er aanvankelijk gepland waren. Als verbeterpunt voor henzelf noemen de trainers dat zij voor sommige jongeren en de groep wat meer sturend hadden kunnen zijn. Zo ontstonden er conflicten in het keuringsteam doordat de WhatsApp-groep niet alleen voor projectdoeleinden werd gebruikt. Halverwege is afgesproken om hier duidelijke grenzen aan te stellen en dit hielp goed.



Impact

Het keuringsteam verklaarde na afloop van de herkeuring alle deelnemende instellingen 'jongerenproof'. De doelen van deze PAja! zijn behaald: het versterken van de eigen kracht van jongeren en het verbeteren van de kwaliteit van instellingen. Daarnaast werden jongeren gestimuleerd door hun deelname aan KOEK en geholpen door onderlinge steun binnen de jongerengroep en door de individuele aandacht en begeleiding van de trainers. Meerdere jongeren konden daardoor hun leven weer wat in rustiger vaarwater krijgen en/of hordes nemen naar opleiding of werk.

Samengevat ligt de impact van het project op de volgende gebieden:

- Concrete verbeteringen binnen zes voorzieningen.
- Individuele groei bij de jongeren van het keuringsteam.
- Een aantal jongeren van het keuringsteam heeft stappen gezet naar werk en scholing.
- Er zijn contacten gelegd in de stad, tussen personen en organisaties die zich inzetten voor kwetsbare jongeren, als werkgever, opleidingsaanbieder, begeleider of belangenbehartiger. Deze contacten leiden in 2018 tot de start van een nieuw project voor het ondersteunen en activeren van thuisloze jongeren in Rotterdam en de herstart van een maatjesproject voor jonge moeders.



De uitvoering

KOEK was een samenwerkingsproject van Zorgbelang Zuid-Holland afdeling Basisberaad, Stichting Mara, het Verwey-Jonker Instituut en Maarten Davelaar.

De trainers/begeleiders van het jongerenkeuringsteam waren Tim van Rooijen van afdeling Basisberaad van Zorgbelang Zuid-Holland en Jeroen van Es van Stichting Mara.

Marc Bollerman, directeur van Stichting Mara, was onafhankelijk voorzitter tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten.

Maarten Davelaar heeft het TalentTraject vormgegeven en het Koersen Op Eigen Kunnen-project helpen opzetten.

Diane Bulsink en Jodi Mak van het Verwey-Jonker Instituut zorgden voor ondersteuning bij het onderzoek van het keuringsteam en de monitoring van het project.

In dierbare herinnering aan Berletta Scholten (1964-2017), coördinator afdeling Basisberaad van Zorgbelang Zuid-Holland, straatadvocaat en onvermoeibare belangenbehartiger voor mensen aan de rand van de samenleving. Mede initiatiefnemer van Koersen Op Eigen Kunnen.



Bedankt!

We willen bovenal de jongeren bedanken die KOEK tot een succes maakten: Stephanie, Monique, Anthony, Marita, Sabrina, Rami, Melissa, Raishiri, Mike en Neelton.

Veel dank gaat uit naar de medewerkers en coördinatoren van de zes gekeurde opvanginstellingen.

Tot slot, dank aan Kansfonds, het Sint Laurensfonds, FondsDBL, de J.E. Jurriaanse Stichting en Stichting Dioraphte. Dankzij hun financiële bijdragen kon dit project worden uitgevoerd.



Sint Laurensfonds

J.E. Jurriaanse Stichting 

dioraphte





Meer weten over PAja!?

Kijk dan op onze website: <http://www.verwey-jonker.nl/paja>.
Hier vindt u alle informatie over PAja!, zoals het handboek,
rapporten en persberichten. (Vanaf: medio 2018 ook:
www.pajaparticipatievekeuringen.nl)