

PAja!

PAja! Almere 2016

INSPRAAK VAN JONGEREN IN
KWALITEIT OPVANGVOORZIENINGEN

Jodi Mak
Sabine van Buren

Gemeente Almere



*Verwey-
Jonker*
Instituut

In 2016 vond er in Almere een derde PAja! plaats. Jongeren beoordeelden zelf hun begeleiding en opvang bij vier maatschappelijke opvangvoorzieningen. In deze brochure gaan we in op hoe dit in zijn werk ging en wat er is bereikt.

1. PAja! Almere 2016

Wat is PAja!?

PAja! staat voor Participatie Audits in zorg en welzijn. In deze methodiek beoordelen cliënten in opvang-, zorg- en welzijnsvoorzieningen hun eigen voorzieningen.; de zogenoemde 'keuringen van onderop'. De cliënten verrichten zelf onderzoek en interviewen medecliënten over hun ervaringen. De verbeteringen die hierbij komen bovendien, worden in samenspraak met de leidinggevenden verwerkt in een reparatieplan en vervolgens grotendeels doorgevoerd. Het effect is tweeledig: de voorzieningen worden verbeterd, maar de cliënten zelf ervaren ook een vorm van empowerment. Tot nu toe worden er sinds 2007 elk jaar één of twee PAja!-projecten uitgevoerd in een gemeente. Stichting Volksbond Amsterdam, het Verwey-Jonker Instituut en Maarten Davelaar Sociaal Onderzoek & Innovatie zijn eigenaar van PAja!.

PAja! in Almere

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in 2012 voor het eerst een PAja! in Almere uitgevoerd bij Vivatur van Intermetzo, Room4U van het Leger des Heils en Makassarweg en Paul Klee & Duchamp van Kwintes. Bij elke opvangvoorziening verrichte een keuringsteam van jongeren een onderzoek onder medebewoners en besprak de resultaten met het management en de medewerkers van de instellingen. Daarna hebben ze gezamenlijk verbeteringen doorgevoerd. In 2014 trainde het Verwey-Jonker Instituut medewerkers van deze instellingen zodat zij zelf een PAja! konden uitvoeren met lichte ondersteuning van het Verwey-Jonker Instituut. De PAja! die in 2014 op die manier werd uitgevoerd, verliep goed. Het zorgde ervoor dat het meer van de voorzieningen 'zelf' werd. De beleidsafdeling Dienst Sociaal Domein, Maatschappelijke ontwikkeling van de gemeente Almere vindt het belangrijk dat het meten van de kwaliteit van de maatschappelijke opvangvoorzieningen vanuit cliëntenperspectief periodiek blijft plaatsvinden. In 2016 hebben de instellingen de PAja!'s voor het eerst helemaal zelf uitgevoerd. Het Verwey-Jonker Instituut verrichte een opfriscursus voor de medewerkers die in 2014 getraind waren en bewaakte alleen de kwaliteit op de achtergrond.

Anders dan voorgaande jaren

Behalve dat de PAja!'s in 2016 helemaal door de maatschappelijke opvangvoorzieningen zelf zijn uitgevoerd, is er nog een aantal andere verschillen in vergelijking met de PAja!'s uit 2012 en 2014.

Ten eerste werd bij het opstarten van PAja! bekend dat Vivatur van Intermetzo in de zomer van 2016 zou ophouden te bestaan. Op dat moment werd door de gemeente nagedacht over het onderbrengen van Vivatur bij een andere organisatie. Daarom werd besloten om bij Vivatur een iets afwijkende PAja! uit te voeren die meer gericht was op beantwoording van vragen als 'hoe zou een nieuwe, ideale opvanginstelling er volgens jou uit moeten zien?'. Dit gebeurde met de bedoeling om de resultaten van PAja! 2016 naar een eventuele 'nieuwe organisatie' mee te nemen. Er heeft dus bij Vivatur een versnelde PAja! met alleen een keuringsbijeenkomst plaatsgevonden. Het Verwey-Jonker Instituut heeft in april 2016 de resultaten van deze 'alternatieve PAja!' in een aparte notitie verwerkt die de gemeente heeft gebruikt in de besluitvorming over de toekomst van Vivatur.

Ten tweede is door Kwintes besloten om de locaties Makassarweg en Paul Klee & Duchamp niet meer samen te keuren zoals voorheen, maar deze te splitsen: beiden met een eigen jongerenkeuringsteam, keurings- en herkeuringsbijeenkomst. De totaal verschillende achtergronden van de jongeren werkten in het verleden soms belemmerend. De splitsing bood een oplossing hiervoor.

Ten derde koos het jongerenkeuringsteam op de Makassarweg ervoor om de vragenlijsten deze keer digitaal via een app af te nemen om de respons te verhogen. Op deze locatie zaten nu veel jongeren met psychosociale problemen en zij waren niet in staat om face-to-face geïnterviewd te worden.

Tot slot vond er deze keer een intervisiebijeenkomst plaats tussen de jongerenkeuringsteams van de verschillende locaties door samen te eten voorafgaand aan het gezamenlijk invoeren van de vragenlijsten.

"Ik ben van mezelf al sociaal, maar op de trainingen leer je nog een andere manier van sociaal zijn. Meer het zakelijk sociaal zijn."

De instellingen en locaties

Kwintes: locatie Makassarweg

Kwintes ondersteunt mensen met psychiatrische of psychosociale problemen. Zij bieden hulp bij wonen, werken en leren op de weg naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Sommige (jonge) mensen worden gehinderd door psychiatrische of psychosociale problemen. Of het nu gaat om het runnen van een eigen huishouden, het volgen van een studie, het verdienen van hun eigen geld of het op orde houden van de financiën: Kwintes biedt deze jongeren tijdelijke begeleiding. Zo krijgen zij weer grip op hun leven. Op de locatie Makassarweg kunnen jongeren terecht voor de nachtopvang en beschermd wonen.

Kwintes: locatie Paul Klee & Duchamp

Kwintes werkt op deze locatie met het Locus behandelprogramma. Dit programma bestaat uit behandeling én begeleiding tegelijk en richt zich op thema's die de zelfstandigheid vergroten. Bij dit programma ontvangen jongeren begeleiding van Kwintes en maken zij samen met een GZ-psycholoog van Kwintes een persoonlijk behandelplan.

Leger des Heils: Room4U

Room4U is een jongerenproject vanuit het Leger des Heils. Jongeren verblijven hier gemiddeld een jaar en krijgen persoonlijke begeleiding. Het doel is om uiteindelijk zelfstandig te kunnen wonen. Het arrangement bestaat uit wonen-leren-werken-zorg. Room4U is verdeeld over een zestal panden waaronder twee specifiek voor tienermoeders.

Intermetzo: Vivatur

Vivatur was tot de zomer van 2016 een woonbegeleidingsproject van Intermetzo, een gespecialiseerde jeugdzorgorganisatie die tijdelijke huisvesting biedt in kleinschalige wooneenheden. Het project bood opvang aan jongeren tussen de 17 en 25 jaar die buiten de boot dreigden te vallen. Doel was het voorkomen dat jongeren gingen zwerven en ze te helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Bij het opstarten van PAja! werd bekend dat Vivatur zou ophouden te bestaan. Insteek van PAja! werd daardoor enigszins aangepast: wat willen de bewoners meenemen naar een eventuele nieuwe organisatie en wat juist niet?

2. Het verloop van PAja!

Opfrustraining medewerkers

In totaal kregen negen medewerkers van de maatschappelijke opvangvoorzieningen in november 2015 een opfrustraining. Het betrof de medewerkers die in 2014 een train-de-trainer-cursus ondergingen en een aantal nieuwe medewerkers die een 'ervaren' medewerker als maatje kregen. De training werd gegeven door een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut aan de hand van het PAja!-instructieboek dat op maat was gemaakt voor de huidige Almeerse situatie. In grote lijnen werden de PAja!-stappen doorgelopen en werd een tijdsplanning voorgelegd. Vanaf januari 2016 gingen de getrainde medewerkers zelf aan de slag met PAja! binnen hun eigen voorziening.

Jongerenkeuringsteams

Net als in de voorgaande jaren werd er ook in 2016 per locatie een team van jongeren samengesteld: het jongerenkeuringsteam. De getrainde medewerkers van de maatschappelijke opvangvoorzieningen trainden deze keuringsteams. De jongeren hebben diverse onderzoeksvaardigheden geoefend: gesprekstechnieken, enquêteren, data verwerken en presenteren.

Het onderzoek

De vragenlijst uit 2014 werd door elk jongerenkeuringsteam samen met de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut aangepast aan de actuele situatie. Voor Vivatur van Intermetzo werd er, gezien de situatie aldaar, een andere vragenlijst ontwikkeld. Hierna namen de keuringsteams hun eigen opvanglocatie onder de loep: ze namen de vragenlijsten af bij medebewoners en keurden op die manier de opvang en begeleiding. Op de Makassarweg experimenteerde het jongerenkeuringsteam voor het eerst met het digitaal afnemen van de vragenlijst via een app. Er was in die gevallen ook iemand van het jongerenkeuringsteam aanwezig om eventuele vragen te beantwoorden. Dit leverde een (nog) hogere respons op dan de voorgaande jaren. Er zijn op de Makassarweg in totaal vijftien vragenlijsten afgenomen, bij Room4U van het Leger des Heils tien, bij Paul Klee & Marcel Duchamp van Kwintes tien. Bij Vivatur van Intermetzo deden acht van de negen bewoners mee aan het onderzoek.

“Er wordt echt naar de jongeren geluisterd en zij zijn degenen die dagelijks het verschil maken: de ‘pinguïns’, zo noem ik hen maar even, krijgen het alleen maar voorgeschoteld.”

De keuring en de herkeuring

De jongerenkeuringsteams analyseerden de ingevulde vragenlijsten met hulp van hun trainers en in sommige gevallen de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut. Met de resultaten bereidden zij de keuringsbijeenkomst voor. Onder leiding van een onafhankelijke voorzitter

presenteerden de jongeren de resultaten aan vertegenwoordigers van de voorziening. Bij alle vier de keuringen kwam het gesprek goed op gang en passeerden meerdere ‘pluimen’ en ‘verbeterpunten’ de revue. Met hulp van de verbeterpunten is op elke locatie gezamenlijk een ‘reparatieplan’ gemaakt. Met uitzondering van Vivatur werd tussen de zes weken en enkele maanden na de keuringen een herkeuringsbijeenkomst belegd waarin werd nagegaan of de acties met betrekking tot de verbeterpunten in gang waren gezet dan wel gerealiseerd waren.

3. De Resultaten

Kwintes: Makassarweg

De geïnterviewde bewoners op de Makassarweg geven hun voorziening gemiddeld een 7,5. PAJa! heeft onder meer de volgende zaken in gang gezet:

- De huisregels zijn ‘up-to-date’ gemaakt: overbodige regels zijn geschrapt.
- Wanneer de begeleiders de dienst overdragen, vindt er betere communicatie plaats. Doel is dat alle betrokkenen goed weten hoe het met de bewoners gaat.
- Er is een document gemaakt met een voorbeeldsituatie voor bewoners om zo een beter beeld te geven van hoe hun traject er ongeveer uit kan zien.
- Er is een weekrooster gemaakt waarop aangegeven staat welke begeleiders welke dag en welk dagdeel aanwezig zijn.
- Wanneer er plannen zijn voor een activiteit wordt nu eerst bij de bewoners zelf gepeild waar hun voorkeur naar uitgaat.
- Er is een map gemaakt waarin de verschillende vormen van dagbesteding worden weergegeven. Hierdoor hebben de bewoners een beter overzicht van wat er mogelijk is.

- De begeleiders worden actiever in het organiseren van het bewonersoverleg. Het budget voor medezeggenschap helpt hierbij.
- Er is een reflectieformulier ontwikkeld die de bewoner bij terugkomst van een time-out invult, al dan niet samen met de begeleider. Deze wordt in de map van de jongere gedaan. Aan de hand van onder andere dit formulier, hopen de begeleiders een duidelijkere ontwikkeling van de bewoners te kunnen zien en deze ook te kunnen bespreken met de jongeren zelf.
- De begeleiding probeert naar bewoners toe duidelijker te zijn over de time-outs en de gevolgen daarvan. Dit doen ze door beter uit te leggen wat een time-out precies inhoudt en welke mogelijkheden jongeren hebben wanneer zij een time-out krijgen die ook ’s nachts geldt en zij dus ergens anders moeten overnachten.
- Er wordt toegezien op naleving van de door het PAJa!-reparatieplan in gang gezette acties; hier is iemand voor verantwoordelijk gemaakt.

Kwintes: locatie Paul Klee & Duchamp

De bewoners geven hun voorziening gemiddeld een 7,3. Verbeteringen zijn door PAJa! tot stand gebracht op onder andere de volgende punten:

- Het bewonersoverleg op de locatie Duchamp is nieuw leven ingeblazen en er zijn plannen om een cliëntenraad op te richten
- Er is een diëtiste uitgenodigd om bewoners voor te lichten over gezonde voeding, er komt er een enquête over dit onderwerp en er wordt verkend of het mogelijk is dat een woonbegeleider hier deskundigheid op ontwikkelt
- Er is meer aandacht voor vrijetijdsactiviteiten: elk weekend wordt er nu een vrijetijdsactiviteit aangeboden, georganiseerd door de jongeren zelf en aangekondigd via social media en weekroosters. Ook wordt er drie keer per jaar een kennismakingsspel georganiseerd
- Het sanctiesysteem is onder de loep genomen: er zijn gesprekken geweest met vijf jongeren die er moeite mee hebben: uitgelegd is waarom het systeem werkt zoals het werkt en de straffen niet altijd gelijk zijn. Nu zal verkend worden hoe het sanctiesysteem op andere locaties werkt om van elkaar te leren
- Er is op papier gezet wat precies de functie is van ‘de aandachtsfunctionaris facilitair’ en met welke problemen de bewoners deze functionaris kunnen bellen. Vervolgens is deze functieomschrijving uitgedeeld aan de bewoners

- Er wordt gewerkt aan de ‘nachtelijke problemen’: er is een gesprek geweest met de wijkagent, de directie en de slaapwachten hoe deze problemen op te lossen. Op dit moment is men hier volop mee bezig.

Leger des Heils: Room4U

De bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld, geven Room4U gemiddeld een 6,4. Door PAja! zijn de volgende verbeteringen in gang gezet:

- De huisregels zijn actiever onder de aandacht gebracht van de bewoners.
- Eens per vier weken is er nu een bewonersvergadering waarbij aanwezigheid van bewoners verplicht is en afwezigheid consequenties heeft. Dit geeft de mogelijkheid om verschillende dingen bespreekbaar te maken, zoals het schoonmaken van het huis, technische mankementen, klachten, maar bijvoorbeeld ook het leren je zegje te doen tijdens de vergadering.
- Er wordt gewerkt aan de onzekerheid onder de bewoners over de situatie na afloop van de woonbegeleiding/het wooncontract bij Room4U.
- In alle woningen komt een overzicht te hangen van (nood)nummers die bij verschillende calamiteiten en klachten gebeld kunnen worden.
- Wi-Fi-repeaters zijn geplaatst in alle woningen waar dat nodig was.
- Alle bewoners hebben een eigen postvakje gekregen. Afgesproken is dat de bewoner die de post uit de brievenbus haalt, deze verdeelt over de postvakjes.
- Bewoners worden meer gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid als het gaat om het schoonhouden van portieken, gangen en voortuintjes.
- Plannen zijn gemaakt om apparatuur als koelkasten en wasmachines sneller af te schrijven, om zo te zorgen dat de aanwezige apparatuur niet te snel verouderd raakt. Gasapparatuur wordt vervangen door elektrische apparatuur en er komt fornuisbescherming in huizen waar kinderen aanwezig zijn.

“Er wordt meer vanaf de vloer geluisterd en niet vanuit de boeken gekeken.”

- Er is een declaratieformulier gemaakt waarop bewoners kunnen aangeven welke kleine kosten ze wanneer hebben gemaakt. Zo kunnen bewoners sneller zelf dingen vervangen en is er tevens goed zicht op de betaling ervan.
- Er is een informatiebrief gemaakt over de voorwaarden waaronder van begeleider gewisseld kan worden.

Intermetzo: Vivatur: input voor nieuwe organisatie

Er zijn door de bewoners veel ‘pluimen’ genoemd om mee te nemen naar de nieuwe organisatie. Deze zijn verwerkt in een notitie voor de gemeente (april 2016). Daarnaast is er ook een aantal aandachtspunten meegegeven waarmee een nieuwe organisatie haar voordeel kan doen:

- Werk aan duidelijke en heldere communicatie. Bijvoorbeeld over sancties, over waarom de ene begeleider anders met regels omgaat dan de ander en of bewoners wel of niet van begeleider mogen wisselen.
- Faciliteer het vragenstellen van bewoners over zaken waar zij mee zitten en doe er wat mee. Blaas bijvoorbeeld het huisoverleg nieuw leven in en bespreek daar naast praktische zaken ook actuele zaken waar bewoners mee geconfronteerd worden zoals met onduidelijkheden over regels. Aandachtspunt is tevens om in te gaan op eigen houding en verantwoordelijkheid. Bewoners moeten zich er meer en meer van bewust worden dat zij vragen moeten (kunnen) stellen wanneer die er zijn.
- Investeer in het herhaaldelijk onder de aandacht brengen van de huisregels. Om deze informatie te laten beklijven, blijkt het niet genoeg om bij aankomst een map met informatie over de huisregels te ontvangen. Wellicht kan tijdens een bewonersbijeenkomst worden ingegaan op hoe dit volgens bewoners zelf het beste onder de aandacht kan worden gebracht.
- Jongeren en medewerkers maken zich zorgen over het uitstroombesluit: denk na over een vervolgplek (een kamer of een 1-kamer appartement).

Uit de monitoring van de voorgaande PAja!'s blijkt dat de kwaliteit van voorzieningen verbetert en PAja! daarnaast ook bijdraagt aan de individuele groei van jongeren die participeren in de keuringsteams. Tijdens de gezamenlijke intervisiebijeenkomst stelden de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut hen hier enkele vragen over. De jongeren vertellen dat ze door PAja! nu mensen durven aan te spreken, dat ze beter zijn geworden in communiceren en veel leren van de gesprekken met elkaar. Ook denken ze socialer te zijn geworden. Jongere: *"Ik ben van mezelf al sociaal, maar op de trainingen leer je nog een andere manier van sociaal zijn. Meer het zakelijk sociaal zijn"*. Ze vinden PAja! allemaal belangrijk omdat jongeren zich gehoord moeten voelen en serieus genomen moeten worden. Jongere: *"Er wordt meer vanaf de vloer geluisterd en niet vanuit de boeken gekeken"*. Ander: *"Er wordt echt naar de jongeren geluisterd en zij zijn degenen die dagelijks het verschil maken: de 'pinguïns', zo noem ik hen maar even, krijgen het alleen maar voorgeschoteld"*. En een derde, tot slot: *"Je kunt verantwoord klagen waar wat mee gedaan wordt"*.

"Je kunt verantwoord klagen waar wat mee gedaan wordt"

4. Tot slot

Met de inwerkingtreding van de Jeugdwet per 1 januari 2015, moeten gemeenten erin zijn geslaagd de jeugd te betrekken bij beleid dat op hen betrekking heeft. Beleid dat samen met jongeren ontwikkeld wordt, sluit beter aan op hun behoeften en bevordert daarmee de kwaliteit. Daarnaast worden jongeren 'empowered' door hun verhaal een belangrijkere plaats te geven in het beleid. De gemeente Almere vindt het belangrijk dat de kwaliteit van haar maatschappelijke opvangvoorzieningen periodiek vanuit cliëntenperspectief gemeten wordt.

In 2016 is er voor de derde keer een PAja! in Almere gerealiseerd. Deze keer hebben de getrainde medewerkers de PAja!'s voor het eerst helemaal zelf uitgevoerd en met succes. Er zijn wederom veel verbeteringen in gang gezet en is er een groep jongeren door PAja! gegroeid in hun individuele ontwikkeling. Met het structureel betrekken van haar kwetsbare jonge burgers bij beleid dat op hen betrekking heeft, geeft de gemeente Almere dus een goed voorbeeld waar andere gemeenten van kunnen leren.

Bedankt!

We willen iedereen hartelijk danken die heeft bijgedragen aan deze derde PAja! in Almere. In de allereerste plaats bedanken we uiteraard de jongeren van de keuringsteams: Guillermory Zola, Sabrine Khiri, Salam Rasha, Shermaline Merselina, Daphne Nieuwenhuijs, Johan van Kesteren, Mighela Hoots, Nicky Ligtvoet, Eastern Nieuwland en Dyanti Djojodipo.

Daarnaast de medewerkers van Kwintes, het Leger des Heils en Intermetzo die deze derde PAja! mogelijk maakten: Justi Borst, Jacqueline van de Brink-van der Groef, Monique Hamersma, Joost Langenberg, Cindy van Raalte, Karin Mol, Wim Akkerman, Patricia Chin-a-joe, Wilco Kuus, Gwynnet Blikslager, Shanna Roosingh, Maureen Tangali en Jenó van Opstal.

Ook noemen we hier de voorzitters van de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten: Hermen van Dorp van Stichting Mara, projectleider van PAja! Den Haag in 2010/2011, en Maarten Davelaar, initiatiefnemer en mede-ontwikkelaar van PAja!

Tot slot bedanken we de gemeente Almere. Het is gelukt om voor de derde keer een succesvolle PAja! te realiseren dankzij Marija Sels, bevoegde ambtenaar bij de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en Froukje de Jonge, wethouder Participatie, Werk en Inkomen.

Meer weten over PAja!?

Gemeenten kunnen aan de slag met PAja! in verschillende varianten: light, intensief, regulier en train-de-trainer. De coördinatie en ondersteuning wordt geleverd door Stichting Volksbond Amsterdam, Maarten Davelaar Sociaal Onderzoek & Innovatie en het Verwey-Jonker Instituut. Kijk voor meer informatie op de website: www.verwey-jonker.nl/paja. Hier vindt u alle informatie over PAja! zoals het handboek, rapporten en persberichten.