

Clënten keuren de dagbesteding

Een bottom-up evaluatie van acht Haagse dagbestedingsvoorzieningen



Maarten Davelaar
Jorrit van Mierlo

Cliënten keuren de dagbesteding

*Een bottom-up evaluatie van acht Haagse
dagbestedingsvoorzieningen*

Maarten Davelaar
Jorrit van Mierlo

Utrecht, september 2013



Fonds 1818



Gemeente Den Haag



Inhoud

Dankwoord	5
Samenvatting	7
1 Inleiding	13
1.1 Aanleiding en achtergrond project	13
1.2 Doelen	16
1.3 Organisaties achter het project	17
1.4 Deelnemende voorzieningen opvang- en participatie sector Den Haag	19
2 PAja!: methodologie en aanpak in Den Haag	23
2.1 De PAja! methode	23
2.2 De aanpak binnen het Haagse project ‘Cliënten keuren de dagbesteding’	25
3 Evaluatie van het proces	29
3.1 Samenstelling en wisselingen keuringsteam	29
3.2 Deelnemers keuringsteam over het proces	30
3.3 Leidinggevenden en medewerkers over het proces	32
3.4 Evaluatie trainingen	33
4 Resultaten interviews en keuringen	35
4.1 Algemene gegevens geïnterviewde deelnemers dagbesteding	35
4.2 Uitkomsten interviews en keuringen per voorziening	38
4.3 Uitkomsten interviews van belang voor dagbesteding in Den Haag	49
5 Conclusies	59
Literatuur	65
Bijlagen	
1 Betrokkenen project ‘Achterbanners keuren de dagbesteding’	69
2 Aanwezigen bijeenkomsten begeleidingsgroep	70
3 Keuringsdata en aanwezigen	71
4 Deelnemers aan het keuringsteam	73
5 Enkele inzichten over dagbesteding,	

Dankwoord

De initiatiefnemers en organisatoren van het project ‘Cliënten keuren hun dagvoorziening’, Stichting Straat Consulaat en het Verwey-Jonker Instituut, willen hierbij de tientallen mensen die een bijdrage hebben geleverd aan het project hartelijk danken. Vanaf het eerste idee voor dit project in 2011 hebben veel mensen hun steun verleend, waaronder in de eerste plaats de vrijwilligers van De Achterban. Daarom willen wij als eerste alle deelnemers vanuit De Achterban bedanken die hebben meegeholpen aan het welslagen van dit project: Fouad van den Berg, Marcel Hagers, Annemieke Hindriks, Eliza Huizinga, Wil Kleeser, Lo Krijger, Linda Land, Cees van Rijsbergen, Bert Schulte, Loes Smits, Metin Ucakaya, Ronald Warnik, Ruud Démeyer, Seweryn Hiddes, Kiem Belhai, Bram Charité(†). Zij hebben afzonderlijk en als groep - in wisselende samenstelling - met hun toewijding en ervaring een grote bijdrage geleverd aan het opstellen van de vragenlijst, het afnemen en verwerken van de interviews, het opstellen van verbeterpunten en het hierover in gesprek gaan met management en medewerkers van de dagbestedingsinstellingen. Ten tweede is een woord van dank op zijn plaats aan trainer Conny van Lubeck. Zij heeft het op een geweldige wijze en in een zeer kort tijdsbestek voor elkaar gekregen om de deelnemers van het keuringsteam klaar te stomen voor het afnemen van interviews en de uitkomsten aan de directie van de instellingen te presenteren. De acht dagbestedingsvoorzieningen werkten van harte mee, ontvingen het keuringsteam zeer gastvrij en hebben zich actief ingezet om de aangedragen verbeterpunten in vrij korte tijd door te voeren. Ook gaat er grote dank naar alle 191 deelnemers van de dagbestedingsinstellingen die hebben meegewerkt aan de interviews. Ten slotte dank aan de financiers van dit project, Fonds 1818, Skanfonds en de Gemeente Den Haag die dit project mede mogelijk hebben gemaakt en van het begin af aan het belang van dit onderzoek voor-en-door-cliënten hebben onderschreven.

Straat Consulaat

Elly Burgering
Joy Falkena

Verwey-Jonker Instituut

Maarten Davelaar
Jorrit van Mierlo



Uitreiking certificaat Matroesjka (Schroeder)

Samenvatting

Veel voorzieningen voor dagbesteding beschouwen zichzelf als succesvol, maar hoe zien de cliënten die dak- of thuisloos zijn (geweest) of om een andere reden moeite hebben hun draai te vinden in de maatschappij, dat eigenlijk zelf? Wat gebeurt er als een goed getraind team van ervaringsdeskundigen de deelnemers aan dagbestedingactiviteiten uitgebreid gaat interviewen? En vervolgens over de resultaten van dat eigen onderzoek uitvoerig in gesprek gaat met medewerkers en leidinggevendenden van de voorzieningen? Dan krijg je een 'keuring van onderop' waarin cliënten de hoofdrol spelen en de sterke kanten en knelpunten van voorzieningen aan het licht brengen. Een keuring die leidt tot tastbare en vaak verrassende kwaliteitsverbeteringen én die de participatie van cliënten binnen de instellingen verbreed en verdiept.

Dit rapport doet verslag van het PAja! keuringsproces in Den Haag. Een team van zestien ervaringsdeskundigen namen acht Haagse dagbestedingsvoorzieningen onder de loep. Zij brachten via interviews met 191 medecliënten/deelnemers aan de dagbestedingactiviteiten de sterke kanten en knelpunten van voorzieningen in beeld.

De PAja!-methode is een bijzondere vorm van cliëntenparticipatie. PAja! staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. Na eerdere toepassingen in Amsterdam, Almere en Den Haag - voor en door zwerfjongeren - is de aanpak voor het eerst onder volwassenen toegepast én bovendien geheel toegespitst op dagbesteding.

Belang dagbesteding

Preventie en re-integratie zijn belangrijke uitgangspunten van het landelijke en lokale beleid dat zich richt op dak- en thuislozen, of mensen die dat dreigen te worden of waren. Het belang van het hebben van een zinvolle dagbesteding voor het weer kunnen 'meedoen' in de maatschappij wordt breed onderschreven. Toch is de politieke aandacht nog niet toereikend. Dat geldt ook voor de inzet van zorg- en opvanginstellingen ten behoeve van participatie en werk, hoewel er vergeleken met een jaar of zeven geleden wel voortgang is geboekt.

Project 'Cliënten keuren de dagbesteding'

Er waren drie redenen voor de initiatiefnemers om het project 'Cliënten keuren de dagbesteding' in Den Haag te starten. Ten eerste waren daar de positieve ervaringen met een eerder PAja!-project in Den Haag waarin zwerfjongeren de hoofdrol vervulden. Ten tweede meenden de initiatiefnemers dat het belang van dagbesteding nog onderbelicht was. En ten derde wilden ze de participatie en invloed van cliënten versterken. De initiatiefnemers van het project in Den Haag zijn: de Haagse Stichting Straat Consulaat, haar cliëntenplatform De Achterban en het Verwey-Jonker Instituut. De vrijwilligers in het

project kwamen vanuit De Achterban, dit is het cliëntenplatform maatschappelijke opvang en openbare geestelijke gezondheidszorg. Zij vormden het onderzoeks- en keuringsteam dat de spil vormde binnen dit project. De Achterban komt op *'voor de belangen van mensen zoals wijzelf: daklozen, thuislozen, druggebruikers en mensen die dat zijn geweest.'* Het project werd financieel ondersteund door Fonds 1818 en Skanfonds en mede mogelijk gemaakt door de gemeente Den Haag. De looptijd van het project was van september 2012 tot en met juli 2013.

Doelgroepen en voorzieningen

In dit PAja!-project gaat het om dagbesteding voor een brede groep mensen: dak- en thuislozen en mensen die dat geweest zijn, (ex-)psychiatrisch patiënten, mensen die re-integreren na een verblijf in een instelling of in detentie, maar ook moeders met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (project Matroesjka). In totaal deden er acht dagbestedingsvoorzieningen van vier instellingen mee, te weten:

- REAKT: Sterhuis en Platinaweg
- Schroeder: Matroesjka en Dak- en Thuislozen Project
- Brijder: Haagse Zaak en Clean River
- Leger des Heils: Hier en Nu en Activeringscentrum

Bij al deze voorzieningen kunnen de bezoekers, deelnemers, cliënten of cliënt-medewerkers (de benaming varieert) bezigheden verrichten. Dit kan variëren van deelname aan recreatieve activiteiten (spelletjes, sport, uitjes) tot laagdrempelig fabricatiewerk, tot meer gestructureerde dagtaken waarbij de bezoeker zich aan een rooster dient te houden en de dagbesteding mede dient om (weer) arbeidsvaardigheden te verwerven. Vaak kunnen deelnemers ook taken vervullen voor de voorziening zelf (helpen in de keuken, bij het schoonhouden). Soms wordt ook de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een korte cursus of informatieve bijeenkomst.

Doelen 'Cliënten keuren de dagbesteding'

Het project kent doelen op verschillende niveaus. (1) Ten eerste het op individueel vlak streven naar empowerment van de deelnemers van het keuringsteam. Het uitgangspunt is de persoonlijke capaciteiten en kwaliteiten van de deelnemers te vergroten door ze actief te betrekken in het proces. Dit geeft de cliënt de mogelijkheid om zich bewust te worden van zijn of haar persoonlijke talenten en deze verder te ontwikkelen. (2) Het tweede doel richt zich op het niveau van de afzonderlijke dagbestedingsvoorzieningen. Hierbij gaat het om verdere verbetering van de kwaliteit van de voorzieningen en begeleiding en beoogt het project bij te dragen aan betere omgang tussen cliënten en medewerkers en directies van instellingen of voorzieningen. Verbreding en verdieping van de participatie van de gebruikers van de voorzieningen is daarvoor belangrijk. (3) Het derde doel betreft het stedelijk

niveau. Het project wil via de mening en ervaringen van cliënten bijdragen aan een breed en kwalitatief goed aanbod van dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag en van de begeleiding bij het vinden en behouden van een passende dagbesteding.

We bespreken hierna de belangrijkste uitkomsten.

Verloop keuringsproces

Na de werving van het team vond een uitgebreide en op maat gesneden training plaats. Daarna interviewden de ervaringsdeskundige vrijwilligers van De Achterban in totaal 191 deelnemers van acht dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag. Dankzij hun motivatie en vasthoudendheid zijn de ervaringen en meningen van een omvangrijke groep ‘gewone’ deelnemers van dagbesteding betrokken: er was een grote bereidheid bij deelnemers van de projecten om mee te doen aan de interviews. Het vertrouwen dat de interviewers wisten te wekken speelden daarbij een grote rol. Er was ook vrijwel steeds sprake een goede ontvangst bij de voorzieningen. Medewerkers zorgden voor interviewruimten en kondigden de komst van het interviewteam goed aan.

Uit de interviews onder deelnemers/cliënten kwamen verbeterpunten naar voren die werden ingebracht door het cliëntenkeuringsteam tijdens ‘keuringsbijeenkomsten’ onder leiding van een onafhankelijke voorzitter.

Vertegenwoordigers van het cliëntenkeuringsteam spraken tijdens deze bijeenkomsten met medewerkers en managers van de voorzieningen; in de helft van de gevallen waren daar ook leden van cliëntenraden bij aanwezig.

De besproken verbeterpunten betroffen onder meer de veiligheid van bezoekers en hun spullen, de sfeer, de kwaliteit van maaltijden en sanitaire voorzieningen op de dagbesteding, de mate van structuur tijdens de dagbesteding, de mogelijkheid tot het volgen van cursussen en trainingen en de bekendheid en rol van de cliëntenraad.

Management en medewerkers van de instellingen hebben de verbeterpunten overtuigend opgepakt. Na de keuringen kregen de organisaties gemiddeld zes weken de tijd om de afgesproken verbeterpunten ter hand te nemen. Als dat in de ogen van het team van De Achterban in voldoende mate was gedaan, kon ter bekrachtiging daarvan een PAja!-certificaat worden uitgereikt. Alle voorzieningen hebben uiteindelijk het PAja!-certificaat ontvangen, hoewel daar in een enkel geval een extra herkeuringronde voor nodig was. De leden van het keuringsteam reikten de certificaten uit aan de vertegenwoordigers van de instellingen.

De terugkoppeling van de uitkomsten van de keuring geschiedde via flyers/posters met de belangrijkste afspraken die het cliëntenkeuringsteam met vertegenwoordigers van de voorzieningen maakten. Ook zijn de resultaten in veel gevallen direct teruggekoppeld aan leden van de cliëntenraden.

Uitkomsten onderzoek onder cliënten: verbeteringen per voorziening

Het onderzoek onder de deelnemers van de dagbestedingsvoorzieningen leidde *per voorziening* tot een overzicht van - in de ogen van de deelnemers - sterke en zwakkere punten. Deze punten zijn uitvoering besproken tijdens de keuringsbijeenkomsten. Per voorziening werden ook ten minste drie verbeterpunten afgesproken en doorgevoerd. Enkele voorbeelden hiervan:

- Organiseren excursies naar andere dagbestedingslocaties om mensen te laten kennismaken met andere activiteiten en de kans te geven zich verder te ontwikkelen.
- Invoeren ideeën waarmee deelnemers hun verworven competenties beter kunnen vast leggen en kunnen inzetten (certificaten, opstellen cv's).
- Met andere dagbestedingsorganisaties zoeken naar nieuwe verbindingen om doorstroming naar arbeidstraining en zo mogelijk betaald werk te verbeteren.
- Oppakken van klachten over hygiëne sanitair, over verdeling maaltijden, over functioneren computers, et cetera.
- Organiseren van extra aandacht voor omgang met agressie voor cliënten en medewerkers door middel van bijeenkomsten en trainingen.
- Afspraken over manieren om de participatie van cliënten binnen organisaties blijvend te vergroten: nieuwe manieren van presenteren Cliëntenraad, andere vormen van inspraak en overleg, et cetera.

In aanvulling op deze overwegend concrete verbeteringen, zijn ook aanzetten gedaan tot betere communicatie tussen medewerkers en deelnemers en tot een betere sfeer. Verder zijn er in diverse voorzieningen kleine en grote veranderingen ingevoerd die op de langere termijn naar verwachting tot een hoger niveau van participatie van de deelnemers/cliënten zullen leiden. Voorbeelden zijn onder meer het sterker betrekken van de cliëntenraad, afspraken over voorlichting door de ervaringsdeskundigen en belangenbehartigers van De Achterban en de introductie van nieuwe vormen van communicatie binnen de projecten.

Beeld dagbesteding in Den Haag vanuit cliëntenperspectief

Het onderzoek onder deze representatieve groep deelnemers aan dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag levert ook uitkomsten op over hoe zij de dagbesteding in Den Haag in zijn algemeenheid ervaren, en waar zij verandering nodig vinden. De belangrijkste uitkomsten:

- Cliënten waarderen hun dagbesteding gemiddeld met een 7,1: ruim voldoende dus, maar tegelijkertijd geeft dat cijfer aan dat er ook ruimte voor verbetering is.
- Het onderzoek door en voor cliënten herbevestigt het belang van zinvolle daginvulling voor de deelnemers. Het onderzoek werpt ook nieuw licht op

wat cliënten vooral belangrijk vinden. Dat zijn vooral structuur (her)winnen, zinvol bezig zijn en sociale contacten onderhouden en verwerven. ‘Bijverdienen’ is geen hoofdreden om mee te doen. Als wens voor de toekomst noemen cliënten de mogelijkheid om afwisselende activiteiten te doen, en zich te kunnen ontwikkelen. Meedoen wordt steeds meer de norm: cliënten hebben ook veel suggesties om nog niet-actieve mensen uit de doelgroepen meer te laten participeren.

- Een andere hoofdconclusie is dat de cliënten zich over het algemeen veilig voelen bij medewerkers en medecliënten. Daarmee samenhangend zijn de sfeer en de onderlinge omgang over het algemeen in orde, hoewel deelnemers zich soms nog onvoldoende durven uitspreken. Cliënten én medewerkers merken dit aan als heel belangrijk. Toch zijn er ook op dit terrein in de afzonderlijke voorzieningen nog verschillende verbeteringen gekomen.
- Verbetering is ook nog mogelijk rond de invloed van cliënten op de dagelijkse gang van zaken en het beleid van voorzieningen zelf: cliëntenraden zijn vaak niet bekend of functioneren nog onvoldoende op het niveau van de voorzieningen, en krijgen daardoor niet altijd voldoende voeding vanuit de gebruikers van de voorzieningen.
- De deelnemers/cliënten zijn over het algemeen tevreden over keuzemogelijkheden in Den Haag. Wel wordt aanbod op het terrein van sport gemist.
- Verbetering is volgens de cliënten verder mogelijk rond de toeleiding naar een passende vorm van dagbesteding en communicatie over wat er verder zoal mogelijk is (slechte bekendheid www.jekuntmeer.nl)
- Meer helderheid is gewenst over voorwaarden (reiskosten, aantal dagen dat gewerkt mag worden, geld).
- Er mag meer aandacht komen voor meer kunnen leren, jezelf kunnen ontwikkelen.
- De aansluiting van dagbesteding naar betaald werk verloopt nog steeds moeizaam. Het is, verergerd door de economische crisis erg lastig, zo niet onmogelijk, voor mensen met een dagbesteding om door te stromen naar een reguliere baan. Toch is het, al was het maar om voorbereid te zijn op (de ooit weer) betere tijden, van belang aandacht te houden voor doorstroming. Rond begeleiding naar werk vanuit de opvang- en dagbestedingssector is veel momenteel nog onduidelijk. De verbindingen met het bedrijfsleven ontbreken nog te vaak.
- Ook de samenwerking tussen voorzieningen laat te wensen over. Aandacht mag gaan naar het mensen bekendmaken met het andere aanbod in de stad, het uitwisselen van aanpakken, leren van ieders specifieke kracht als voorzieningen.

Doelen bereikt

Samengevat zijn de doelen die de betrokken organisaties met dit project voor ogen hadden, grotendeels behaald. Ten eerste heeft het project *empowerend* gewerkt voor de meeste leden van het keuringsteam samengesteld uit vrijwilligers van cliëntenplatform De Achterban. Voor hen was deelname overwegend een positieve en leerzame ervaring, zo geven de deelnemers aan. Gestimuleerd door een intensieve training heeft het team veel taken met grote overtuiging opgepakt. De rol van het cliëntenkeuringsteam bij de voorbereiding en uitvoering van het onderzoek onder de deelnemers aan dagbesteding in Den Haag was groot en betrof veel verschillende werkzaamheden. De presentaties en bijdragen aan de discussies tijdens de (her)keuringsbijeenkomsten waren scherp, genuanceerd en overtuigend. Ten tweede heeft het project tot duidelijke kwaliteitsverbeteringen geleid binnen de voorzieningen, getuige de vele concrete voorbeelden in dit rapport. Ook heeft de communicatie tussen medewerkers en cliënten positieve impulsen gekregen. Ten derde levert het project, vanuit het perspectief van de cliënten, duidelijke signalen op over de stand van zaken rond dagbesteding in Den Haag. Signalen waarmee de cliënten zelf, hun belangenbehartigers, (samenwerkende) aanbieders van dagbesteding en de overheid aan de slag kunnen.



Voorbeeld certificaat

1 *Inleiding*

'Ik ben nieuwsgierig hoe mensen dagbesteding ervaren, omdat ik vaak klachten hoor maar nu de doorsnee klacht kan vinden.' (lid cliëntenkeuringsteam)

'Ik doe mee aan PAja! om mogelijke verbeteringen in kaart te brengen.' (lid cliëntenkeuringsteam)

In dit rapport worden de resultaten van het project 'Cliënten keuren de dagbesteding' besproken. Een project uitgevoerd door leden van De Achterban, het Haagse cliëntenplatform maatschappelijke opvang en openbare geestelijke gezondheidszorg. Zij werden daarbij ondersteund door Stichting Straat Consulaat en het Verwey-Jonker Instituut. Het project is uitgevoerd aan de hand van de PAja!-methode, een bijzondere vorm van cliëntenparticipatie. PAja! staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. In hun uitvoerige 'keuring van onderop' hebben de ervaringsdeskundigen van De Achterban bijna tweehonderd deelnemers aan acht Haagse dagbestedingsvoorzieningen geïnterviewd en zijn zij in gesprek gegaan met medewerkers en leidinggevendenden. Die acht dagbestedinglocaties verschillen onderling sterk. Meestal richten ze zich op mensen die dak- of thuisloos zijn of dat zijn geweest. Ook is een deel van de deelnemers cliënt (geweest) van de geestelijke gezondheidszorg of de verslavingszorg. Maar een dagbesteding gericht op moeders met jonge kinderen maakt ook deel uit van dit project. De voorzieningen hebben gemeen dat ze zich richten op mensen die om welke reden dan ook op een grote afstand van de reguliere arbeidsmarkt staan.

1.1 *Aanleiding en achtergrond project*

PAja!: Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn

In 2011 vond in Den Haag het project 'Het jongerenkeuringsteam in actie: Participatie Audit (zwerf-)jongeren Den Haag' plaats (Mak & Davelaar, 2011). Een jongerenteam, begeleid door Stichting Straat Consulaat en Stichting MARA keurde (opvang)voorzieningen voor (zwerf)jongeren. Dit project hanteerde de PAja!-methode. Hierbij staat een *bottom-up* benadering centraal, wat inhoudt

dat de keuringen door cliënten¹ zelf worden uitgevoerd. Deze PAJa!-methode is vanaf 2007 door het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond (een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen) ontwikkeld.² Aanvankelijk onder de naam Participatie Audit (Zwerf-)jongeren Amsterdam, vandaar de afkorting PAJa!. Deze staat inmiddels voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. De gedachte achter PAJa! was dat een goed aanvullend beeld van de kwaliteit van een instelling ontstaat wanneer dit ‘van onderop’ getoetst wordt (Mak et al., 2009; Mak et al., 2012). Bovendien laat het bewoners van voorzieningen of - zoals in dit project - deelnemers aan dagbestedingsactiviteiten zien dat hun stem gehoord wordt en dat die invloed heeft op het beleid van een voorziening.

PAJa! rond dagbesteding

De methode is al eerder in Amsterdam, Den Haag en Almere met succes onder jongeren toegepast. Daar heeft het bijgedragen aan betrokkenheid van de gebruikers van opvangvoorzieningen en ook tot concrete verbeteringen geleid. Eind 2011 liet Stichting Straat Consulaat weten in samenwerking met haar cliëntenplatform De Achterban een soortgelijk project te willen houden onder volwassen dak- en thuislozen in Den Haag. Ze wilden zich specifiek richten op dagbestedingsvoorzieningen. Het is hiermee het eerste PAJa!-project dat uitsluitend gericht is op volwassen dak- en thuislozen en waarin dagbesteding centraal staat. De reden hiervoor is dat het meedoen in de maatschappij een belangrijke voorwaarde vormt om de maatschappelijke situatie én de kwaliteit van leven van deze groep Hagenaars blijvend te verbeteren. Nu veel dak- en thuisloze personen een dak boven het hoofd hebben en een vorm van begeleiding ontvangen, is het de hoogste tijd de aandacht te richten op een zinvolle daginvulling voor zoveel mogelijk mensen.

Lokale samenwerking en maatwerk

In Nederland is sinds 2006 veel tijd, geld en energie besteed aan lokale samenwerking en ‘maatwerk’ gericht op mensen die een beroep doen op maatschappelijke opvang, verslavingszorg of de (Openbare) geestelijke gezondheidszorg. Een belangrijke impuls daarvoor was het ‘Plan van Aanpak maatschappelijke Opvang van het Rijk en vier grote steden’ (Tweede Kamer, 2006). Overheden en opvanginstellingen, maar ook cliënten, benadrukken dat er sinds de inwerkingtreding van deze grootschalige aanpak veel veranderd is: er verblijven veel minder mensen op straat (ook als gevolg van een zeer stringent opjaag- en boetebeleid), de criminaliteit vanuit de groep (verslaafde) daklozen is gedaald, het aanbod van (semi)zelfstandige woonruimte is zeer

1 We spreken in deze rapportage voornamelijk over ‘bezoekers’ als het gaat om de personen die van de dagbestedingsvoorzieningen gebruik maken. Maar de verschillende voorzieningen hanteren verschillende termen. Ook wij gebruiken daarom afwisselend in deze rapportage ook de benamingen ‘cliënten’, ‘cliëntmedewerkers’, ‘deelnemers’ of ‘gebruikers van voorzieningen’.

2 Beide organisaties zijn eigenaar van de methode.

sterk gegroeid en de begeleiding is meer op de persoon afgestemd dan eerder het geval was: er is meer aandacht voor de specifieke behoefte aan ondersteuning én de capaciteiten van individuele personen (Davelaar, 2012).

Preventie en re-integratie

In de eerste fase van dit Plan van Aanpak, in Den Haag uitgewerkt als ‘Den Haag onder Dak’, ging het vooral om het onder dak brengen van mensen. In de huidige, tweede fase van het Plan van Aanpak staan preventie en re-integratie centraal (Tuynman et al., 2011). Ten eerste wordt sterker ingezet op het voorkómen van nieuwe dak- en thuislozen door te investeren op preventie van uitval en op het tegengaan van terugval. Ten tweede staat voorop: het in zorg en opvang brengen van mensen die nu nog dakloos zijn, en het verbeteren van de doorstroom. Ten derde moet de energie gaan naar de uitstroom van mensen die in zorg en opvang zitten en naar hun re-integreren in en participeren aan de samenleving: *‘De eigen kracht van mensen is hierbij het uitgangspunt: mensen nemen binnen hun mogelijkheden en talenten maximaal deel aan de samenleving. Zij dragen daarbij zelf bij aan hun herstel’* (Rijk en vier grote steden, 2011: 3).

Den Haag Onder Dak

De participatie audit heeft als nevensdoel ook het bijdragen aan versterking van de gezamenlijke inspanningen van cliënten, instellingen en de gemeente rond dagbesteding en participatie. Het overkoepelende kader van het dak- en thuislozenbeleid van de gemeente Den Haag is vastgelegd in het plan *Den Haag Onder Dak II (2011-2014); Voltooien, bestendigen, verdiepen*. Een belangrijke doelstelling hierin is dat (ex-)dak- en thuislozen een zo zelfstandig mogelijk bestaan kunnen leiden. Het aanbod van dagbesteding moet daarbij hun maatschappelijke participatie en re-integratie bevorderen. Passende dagbesteding draagt bovendien bij aan het voorkomen van terugval. *Den Haag Onder Dak* financiert daarom een aantal voorzieningen voor dagbesteding, namelijk dagbestedingstrajecten bij REAKT en bij Schroeder.

In het project ‘Cliënten keuren de dagbesteding’ staan twee vormen van participatie centraal: participatie in de zin van meedoen in de samenleving via een vorm van dagbesteding of (vrijwilligers) werk, en participatie in de zin van als cliënt betrokken worden bij de gang van zaken in een voorziening. We gaan op beide vormen hier kort in.

Dagbesteding

Goede dagbestedingsmogelijkheden zijn heel belangrijk, zo benadrukken cliënten, hulpverleners en beleidsmakers, maar vraag en aanbod komen vaak nog onvoldoende overeen en de kwaliteit laat soms te wensen over. Dagbesteding en werk krijgen bovendien niet de politieke aandacht die nodig is en ook op het niveau van de (opvang)instellingen ontbreekt het nog aan de

inzet die vereist is om vooral ook buiten de eigen organisatie werk te maken van (betaald of onbetaald) werk.

Een inhaalslag is wel gaande. Er wordt stevig geïnvesteerd in meer mogelijkheden en betere toegankelijkheid van activiteiten rondom participatie en werk, zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek naar de stand van zaken rond werk en participatie onder instellingen aangesloten bij de Federatie Opvang (Davelaar & Verwijs, 2012,, Verwijs et al., 2012). Er zijn veel laagdrempelige activiteiten die bedoeld zijn om mensen een bezigheid te geven en structuur in hun leven te bieden, maar ook activiteiten waar wat verdiend kan worden of die mensen willen laten wennen aan arbeidsritme. De diversiteit aan werk- en dagbestedingsvormen is ook wat betreft de aard van de activiteiten verder toegenomen, met professionele cateringprojecten, restaurants, design- en modeprojecten, hovenierswerk en werk op zorgboerderijen. Gemeenten zorgen voor een stimulans aan samenwerking en stellen geld voor innovatie beschikbaar.

Ervaringsdeskundigheid & Cliëntenparticipatie

Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke rol vervullen, zoals de ‘doelgroepambassadeurs’ (cliënten) of de ‘Straatadvocaten’ die in meerdere steden actief zijn. Cliënten en hun vertegenwoordigers waarderen de aandacht en de ruimte die zij krijgen om hun stem te laten horen. Cliëntenparticipatie is daarbij van belang om kwalitatief goede voorzieningen en begeleiding te waarborgen. Participatie van gebruikers in het beleid van voorzieningen is allerm minst nieuw. Elke opvang- en zorgorganisatie kent de verplichting van een cliëntenraad, maar in de hoek van de opvang en OGGZ-sector functioneren deze nog vaak matig: ze zijn weinig actief, hebben geen echte invloed of bestaan uit steeds dezelfde personen en nog vaker uit (steeds dezelfde) cliëntvertegenwoordigers, vaak ex-clieñten (Nederland & Davelaar, 2007).

1.2 Doelen

Bij aanvang van het project zijn drie doelen vastgesteld, die op verschillende niveaus betrekking hebben.

Ten eerste wordt er op individueel vlak gestreefd naar *empowerment* van de deelnemers van het keuringsteam. Dat betekent dat gewerkt wordt aan het vergroten van de persoonlijke capaciteiten en kwaliteiten van de deelnemers (de ‘eigen kracht’) door ze actief te betrekken in het proces en ze daarbij te begeleiden en te trainen. Dit geeft de cliënt de mogelijkheid om zich bewust te worden van zijn of haar persoonlijke talenten en deze verder te ontwikkelen.

Het tweede doel richt zich op het niveau van de afzonderlijke dagbestedingsvoorzieningen. Hierbij draait het om de verdere verbetering van de

kwaliteit van de voorzieningen en begeleiding en beoogt het project bij te dragen aan betere omgang tussen cliënten en medewerkers en directies van instellingen of voorzieningen.

Het derde doel is om via het project op stedelijk niveau bij te dragen aan een betere kwaliteit van het aanbod van dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag en van de begeleiding bij het vinden en behouden van een passende dagbesteding.

1.3 Organisaties achter het project

Een participatieve keuring van deze omvang ‘doe je er niet zo maar even bij’. Straat Consulaat en Verwey-Jonker Instituut zijn in de zomer van 2011 begonnen met de eerste voorbereidingen. In september 2012 ging het project daadwerkelijk van start. Hieronder presenteren we de pijlers onder het project.

Straat Consulaat

Stichting Straat Consulaat is in 1996 gestart als belangenorganisatie voor druggebruikers onder de naam stichting Drugpunt Den Haag. In 2007 heeft zij haar doelgroepen uitgebreid met dak- en thuislozen, waaronder ook de zwerfjongeren vallen. Kort daarop heeft zij haar naam gewijzigd in stichting Straat Consulaat. Het voornaamste doel van de organisatie is advisering op diverse niveaus van gemeente en instellingen vanuit het perspectief van haar doelgroepen. Maar zij rekent ook tot haar taken het opkomen voor toegankelijke zorg, huisvesting, informatievoorziening, eerlijke beeldvorming, fatsoenlijke bejegening en sterke onafhankelijke medezeggenschap binnen de instellingen voor (zwerf-) jongeren, de maatschappelijke opvang en verslavingszorg. Straat Consulaat hecht er aan om haar werkzaamheden uit te voeren samen met de mensen waar het om gaat en heeft daartoe een flinke groep vrijwilligers vanuit haar doelgroepen aan de organisatie gebonden. Deze vrijwilligers noemen zich De Achterban. Stichting Straat Consulaat had de leiding over het PAJa!-project ‘Cliënten keuren de dagbesteding’ en was tevens onder andere verantwoordelijk voor het werven van de deelnemers van het keuringsteam, het werven van instellingen die bereid waren mee te werken aan het onderzoek en het - samen met trainer Conny van Lubeck - trainen van het keuringsteam.

De Achterban

De Achterban is op initiatief van het Straat Consulaat ontstaan in 2007. De groep bestaat uit vrijwilligers vanuit de doelgroepen van het Straat Consulaat: zwerfjongeren, dak- en thuislozen en druggebruikers, en telt ruim honderd deelnemers. Het platform omschrijft zichzelf als een ‘soort vakbond voor deze doelgroepen’. De deelnemers zien zichzelf als goede vertegenwoordigers

van de doelgroepen, aangezien zij persoonlijk ervaring hebben met leven op straat en met de verschillende opvanginstellingen die Den Haag rijk is. Achterban en Straat Consulaat komen regelmatig bijeen in werk- en projectgroepen. Hierin worden alle zaken rond dak- en thuislozen besproken. Er worden projecten opgepakt, de mensen in de doelgroepen worden geïnformeerd via bijvoorbeeld de Straatwijzer en er wordt deelgenomen aan diverse overleggen in de stad. Verder wordt in samenspraak met de gemeente geprobeerd een vruchtbare invulling te geven aan de adviesfunctie van De Achterban. Het werk leidt regelmatig tot praktische resultaten. Een voorbeeld is het opslagproject: het samen met instellingen kluizen beschikbaar stellen zodat cliënten en niet-clieënten hun spullen veilig kunnen opbergen. Of het Imagine project waarmee een 'eerlijkere beeldvorming rondom verslaving' werd bereikt. De Achterban-jongeren hebben zich met een aansprekende expositie in onder meer het stadhuis op de kaart gezet. Hun deelname aan het eerdere PAJa!-project onder de voorzieningen voor jongeren heeft de weg geëffend voor het PAJa!-project waar deze rapportage verslag van doet. De Achterban is van mening dat cliënten zelf het beste de vraag kunnen beantwoorden welke zaken er binnen de Haagse voorzieningen voor verbetering vatbaar zijn. Tijdens dit PAJa!-project vervulde het keuringsteam - samengesteld uit betrokkenen bij De Achterban - een cruciale rol. Het was verantwoordelijk voor het afnemen van de interviews, het verwerken van de resultaten en het keuren en herkeuren van de dagbestedingsvoorzieningen.

Er hebben in totaal zestien Achterbanners meegewerkt binnen het project. De samenstelling van dit cliëntenkeuringsteam was divers. Zo deden er vijf vrouwen mee en elf mannen en bestond er een grote spreiding in de leeftijd van de deelnemers. De jongste deelnemer was tijdens het project 18 en de oudste 74. Niet alle deelnemers hebben tijdens het gehele project even actief deelgenomen (zie hoofdstuk 4 en Bijlage 4).

Verwey-Jonker Instituut

Het Verwey-Jonker Instituut is een non-profit onderzoeksinstituut dat zich richt op sociaal-maatschappelijke thema's, waaronder sociale uitsluiting en participatie. Onderzoekers verbonden aan het Instituut begeleiden met onderzoek inmiddels PAJa! projecten in Amsterdam, Den Haag, Almere en Utrecht. In elk project is de mate van betrokkenheid van het Instituut anders. Altijd 'bewaken' onderzoekers van het instituut de kwaliteit van de methode, stellen zij in samenspraak met de cliënten en andere betrokkenen de vragenlijsten op en vervullen zij een rol in het verwerken en analyseren van de gegevens. Ook verzorgen zij beknopte of uitgebreidere rapportages en zorgen zij, samen met de Volksbond Amsterdam als mede-eigenaar van de methode, voor het verspreiden van de resultaten en voor andere vormen van kennisuitwisseling. In dit project vervulden de onderzoekers ook de rol van voorzitter en rapporteur bij de keuringbijeenkomsten.

Financiers en stakeholders

Het project is financieel mogelijk gemaakt door bijdragen van Skanfonds en Fonds 1818. Daarnaast investeerden de medewerkers van het Straat Consulaat veel tijd in het project. De gemeente Den Haag leverde een bijdrage om het begeleidende onderzoek mogelijk te maken en ook het Verwey-Jonker Instituut stelde daarvoor middelen ter beschikking.

1.4 *Deelnemende voorzieningen opvang- en participatie sector Den Haag*

In totaal hebben acht dagbestedingsvoorzieningen van vier instellingen deelgenomen aan dit project, te weten: REAKT (Sterhuis en Platinaweg), Schroeder (Matroesjka en Dak- en Thuislozen Project) en, Brijder (Haagse Zaak en Clean River), Leger des Heils (Hier en Nu en Activeringscentrum). Bij al deze voorzieningen kunnen de bezoekers, deelnemers, cliënten of cliënt-medewerkers (de benaming varieert) bezigheden verrichten. Dit kan variëren van deelname aan recreatieve activiteiten (spelletjes, sport, uitjes) tot laagdrempelig fabricatiewerk, tot meer gestructureerde dagtaken waarbij de bezoeker zich aan een rooster dient te houden en de dagbesteding mede dient om (weer) arbeidsvaardigheden te verwerven. Vaak kunnen de deelnemers ook taken vervullen voor de voorziening zelf (helpen in de keuken, bij het schoonhouden). Soms wordt ook de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een korte cursus of informatieve bijeenkomst. Hieronder geven we algemene informatie over de voorzieningen.

REAKT Sterhuis

Het Sterhuis is een zogenoemde ‘Connect’-locatie van de REAKTgroep waarbij het herstel en welzijn van de cliënt centraal staat (Reaktgroep, 2013). Dit gebeurt door de cliënt een duidelijke dagstructuur en sociale activering aan te bieden met als doel zijn of haar problemen te verminderen. De activiteiten die het Sterhuis aanbiedt zijn laagdrempelig, waardoor er gemakkelijk ingestroomd kan worden. Hierbij valt te denken aan activiteiten zoals muziek maken, creatief bezig zijn en sportactiviteiten. Wanneer een cliënt na het doorlopen van het Connect-traject behoefte heeft om zich verder te ontwikkelen en daartoe gemotiveerd is, kan hij of zij doorstromen naar het ‘Track’-traject van de REAKTgroep (zie beschrijving REAKT-Platinaweg).

REAKT Platinaweg

De locatie Platinaweg is een Track-locatie die de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt en diens maatschappelijke participatie voorop stelt. Vaak is het doel om tot betaald werk te komen (Reaktgroep, 2013a). Dit betekent dat de activiteiten minder laagdrempelig zijn dan bij de hiervoor beschreven Connect-locaties. Het aanbod behelst activiteiten zoals cursussen, trainingen

en individuele begeleiding door de vaste consulent die iedere cliënt van de Platinaweg heeft. De REAKTgroep wordt hierbij gesteund door een breed netwerk van gemeenten en werkgevers. Zo kan de gemeente Den Haag bemiddelen bij het vinden van een baan en kunnen er stageplekken aangeboden worden aan de REAKTgroep (2013b).

Schroeder Dak- en Thuislozen Project

De Stichting Dr. Schroeder van der Kolk Bedrijven - vanaf hier als Schroeder aangeduid - heeft als doel om mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben hier (weer) dichterbij toe te brengen (Schroeder, 2013). Hierbij staat het opdoen van werkervaring en het versterken van persoonlijke kwaliteiten centraal. De activiteiten zijn grotendeels laagdrempelig. Een voorbeeld zijn de activiteiten in kringloopwinkels en fietswerkplaatsen. Het project richt zich specifiek op dak- en thuislozen en biedt ze overdag een dagbesteding aan. Er worden onder andere meubels opgeknapt door de cliënten (Schroeder, 2013a).

Schroeder Matroesjka

Bij Matroesjka staan moeder en kind centraal. Moeders kunnen hier activiteiten uitvoeren en trainingen volgen, zoals over het opvoeden van kinderen. Ook kan Nederlands les gevolgd worden. Ook is er een Matroesjka winkeltje waar cliënten allerlei huishoudelijke voorwerpen en speelgoed verkopen. Ten slotte kunnen de cliënten hun kinderen meenemen. Spelleidsters zorgen dat zij zich ook vermaken wanneer hun moeder bezig is met dagbestedingsactiviteiten.

Brijder Haagse Zaak

De Haagse Zaak is een laagdrempelig dagbestedingsprogramma voor cliënten met een verslaving of een verslavingsverleden. Bezoekers die voor een bepaalde tijd binnen zijn en meedoen aan een dagbestedingsactiviteit, krijgen een gratis maaltijd. Bovendien kunnen ze zich op de Haagse Zaak douchen, hun was doen, hun post ontvangen, de telefoon gebruiken en hulp krijgen. De dagbestedingsactiviteiten zijn laagdrempelig van aard en omvatten onder meer schilderen, spelletjes spelen, biljarten en helpen in de keuken. Er bestaat een roulatiesysteem zodat bezoekers een kleine vergoeding kunnen ontvangen voor schoonmaakwerkzaamheden. Bij de Haagse Zaak kunnen ook taakstraffen worden uitgevoerd. Om meer bekendheid te geven aan dagbestedingsmogelijkheden, organiseert de Haagse Zaak de zogenaamde Downtown-tour. Het is voor bezoekers niet noodzakelijk om door een instantie verwezen te worden (Brijder, 2009).

Brijder Clean River

Net zoals de Haagse Zaak, is Clean River een dagbestedingsproject gericht op dak- en thuislozen die verslaafd zijn of waren. De cliënten kunnen er wat extra geld bijverdienen door activiteiten als straatvegen, het schoonmaken

van locaties van Brijder en kleding wassen en strijken. Het is een zogenoemd dagloonproject, wat inhoudt dat de cliënt dagelijks uitbetaald krijgt en zich één keer per week kan aanmelden. Desalniettemin staat het aanleren van arbeidsvaardigheden centraal, zodat de deelnemers deze vervolgens in de praktijk toe kunnen passen. Een ander belangrijk element is dat de deelnemers verzekerd zijn van zorg wanneer ze bij Clean River meedoen. Hoewel het project dus meer gericht is op het verdienen van geld dan op het hebben van een activiteit, zoals bij de Haagse Zaak, is het opdoen van arbeidsvaardigheden het hoofddoel (Brijder, 2011). De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is het hoogst van de acht voorzieningen.

Leger des Heils Hier en Nu

Hier en Nu van het Leger des Heils staat van de deelnemende voorzieningen het dichtst bij de traditionele dagopvang, waar geen of weinig activiteiten werden aangeboden. Hier en Nu richt zich voornamelijk op de lichamelijke gezondheid van de cliënt door (warme) maaltijden, drinken en een opvanglocatie voor overdag te bieden (Leger des Heils, 2013). De activiteiten zijn laagdrempelig en behelzen sportactiviteiten, andere vormen van recreatie en koken. Cliënten kunnen tevens gebruikmaken van hulpverleners als een arts, een advocaat en psychosociale hulpverlening. Het uiteindelijke doel van het project is de cliënt (weer) meer eigenwaarde te geven.

Leger des Heils Activeringscentrum

Het Activeringscentrum is net als Hier en Nu onderdeel van het grotere Goodwill Centrum van het Leger des Heils in de Haagse regio. Beide voorzieningen vallen onder de landelijk werkende organisatie voor het welzijns- en zorgwerk van het Leger Des Heils³ (Leger des Heils, 2013a). Activering staat voorop. Cliënten kunnen kiezen uit activiteiten zoals werken in een wasse-rette, een meubelwinkel, een fietsenwerkplaats, een kleding sorteercentrum en achter de receptie. Hierdoor zijn niet alle activiteiten even laagdrempelig en zullen cliënten vaak moeten worden ingewerkt om deelname aan bepaalde activiteiten mogelijk te maken.

Niveau op de participatieladder

In Tabel 1-1 staat welk niveau de projecten met hun activiteiten innemen op de participatieladder.⁴ De participatieladder bestaat uit zes niveaus.⁵ Niveau één betreft geïsoleerd levende mensen. Mensen bevinden zich op niveau zes als zij zonder begeleiding betaald werk kunnen uitvoeren. Het in 2008 door Regioplan ontworpen model, is in eerste instantie een meetinstrument om de positie van mensen in de samenleving vast te kunnen stellen (Van Gent et al.,

3 Ter onderscheid van het kerkgenootschap van het Leger des Heils.

4 Grotendeels overgenomen van www.jekuntmeer.nl.

5 De website www.jekuntmeer.nl en diverse dagbestedingsinstellingen in Den Haag 'werken met een indeling in vijf stappen en slaan de eerste trede over.

2008; Participatieladder, 2013). Maar het kan dus ook gebruikt worden om cliënten passende activiteiten aan te bieden. De verschillende niveaus zijn:

1. Geïsoleerd
2. Sociale contacten buiten de deur
3. Deelname aan georganiseerde activiteiten
4. Onbetaald werk
5. Betaald werk met ondersteuning
6. Betaald werk

Tabel 1.1 De voorzieningen en de niveaus op de participatieladder

	1	2	3	4	5	6
Sterhuis		○	○	○		
Platinaweg		○	○	○	○	
Matroesjka		○	○			
DTP		○	○	○		
Haagse Zaak		○	○			
Clean River		○		○	○	
Hier en Nu		○	○			
Activeringscentrum		○		○		



Uitreiking certificaten REAKT Sterhuis en REAKT Platinaweg

2 *PAja!: methodologie en aanpak in Den Haag*

‘Hier schuif je meer je eigen belangen aan de kant en je staat er voor de mensen in plaats van voor jezelf’ (deelnemer over het belang van het keuringsteam).

In dit hoofdstuk gaan we in op de tijdens dit project gebruikte methode. Allereerst wordt kort geschetst hoe de PAja!-methode er in grote lijnen uitziet en hoe deze in eerdere projecten is toegepast. Daarna volgt een beschrijving van de specifieke aanpak in Den Haag.

2.1 *De PAja! methode*

De kern van de PAja!-aanpak bestaat uit niet-vrijblijvende, gedegen voorbereide keuringen vanuit het cliëntenperspectief. In eerdere publicaties is uitvoerig geschreven over de achtergrond van de methode (Mak, et al., 2009, Mak en Davelaar, 2011). Een PAja!-traject bestaat uit een aantal stappen. Dit stappenplan is in de pilot-praktijk gevalideerd en staat beschreven in het PAja!-handboek (Mak en Davelaar, 2009). Vereenvoudigd kent deze de volgende opbouw:

Vorbereidende fase

Stap 1

Het werven van instellingen die met PAja! aan de slag willen; samenstellen uitvoeringsteam, instellen projectleiding.

Stap 2

Een cliëntenonderzoeksteam / -keuringsteam werven en samenstellen.

Uitvoeringsfase

Stap 3

De trainingsfase, inclusief het opstellen van vragenlijsten.

Stap 4

Het afnemen van de vragenlijsten onder medecliënten (in dit geval bezoekers dagbestedingsvoorzieningen).

Stap 5

Het voorbereiden van een ‘keuringsbijeenkomst’: analyse van de vragenlijsten, selectie van de belangrijkste uitkomsten.

Stap 6

De keuringsbijeenkomst met vertegenwoordigers voorziening: cliëntenkeuringsteam presenteert uitkomsten onderzoek: vaststellen van verbeterpunten.

Stap 7

Vorbereiden van de ‘herkeuringsbijeenkomst’: voorziening voert verbeterpunten uit .

Afronding en vervolg

Stap 8

De herkeuringsbijeenkomst: cliëntenkeuringsteam vraagt vertegenwoordigers voorzieningen naar voortgang aanpak verbeterpunten, besluit over toekennen Paja! certificaat.

Stap 9

Vastleggen van de bevindingen (rapportage), terugkoppeling naar medecliënten, Cliëntenraad e.d..

Stap 10

Slotbijeenkomst, uitwisseling en kennisverspreiding.

Stap 11

Inbedding.

We lichten hieronder een aantal onderdelen kort toe:

Trainingen

De opzet en omvang wisselt, maar elk PAJa!-project kent een trainingsfase. Om de leden van het keuringsteam de gelegenheid te geven elkaar (beter) te leren kennen, om verwachtingen en persoonlijke doelen te delen en om nieuwe vaardigheden op te doen. In alle PAJa!-projecten terugkerende trainingsonderdelen:

- Communicatietechnieken
- Onderzoeksvaardigheden: interviewen, opstellen vragenlijst
- Debatteren, onderhandelen
- Presenteren

Onderzoek onder medecliënten

Cliënten interviewen medecliënten, waarbij thema’s aan de orde komen zoals de kwaliteit van voorzieningen, de ontvangen begeleiding en zaken als de

onderlinge sfeer en de wijze waarop cliënten en professionals met elkaar omgaan. Dat cliënten medecliënten interviewen heeft bepaalde voordelen: de inbreng van cliënten in bijvoorbeeld het opstellen van vragenlijsten levert scherpe discussies op over de relevantie van bepaalde vragen en helpt de juiste vragen op de juiste manier te stellen. Bovendien kan het inzetten van cliëntonderzoekers de bereidheid onder cliënten om mee te doen aan onderzoek vergroten en leiden tot meer openheid omdat het vertrouwen in interviewers die dezelfde ervaringen hebben of de situatie heel goed kennen wellicht groter is. Een ander voordeel is dat door de inzet van een uitgebreid team van cliënt-onderzoekers veel verschillende bezoekers in een korte periode geïnterviewd kunnen worden. Zo komt er veel informatie beschikbaar.

Keuringsbijeenkomsten

Nadat de resultaten van de interviews geanalyseerd zijn, vinden er keuringsbijeenkomsten per voorziening / instelling plaats. Cliëntvertegenwoordigers bespreken verschillende sterke punten en verbeterpunten met vertegenwoordigers van de voorzieningen, waarna in samenspraak verbeterpunten opgesteld worden. Als blijkt dat de instellingen werk hebben gemaakt van de afspraken en erin geslaagd zijn verbeteringen door te voeren, reikt het keuringsteam een certificaat uit aan de voorziening. Om de schijn van voorin genomenheid te vermijden, kunnen de leden van het keuringsteam niet de dagbestedingsvoorziening keuren waar ze zelf regelmatig komen of kwamen.

2.2 *De aanpak binnen het Haagse project 'Cliënten keuren de dagbesteding'*

Bij de uitvoering van het project in Den Haag is op een aantal punten licht afgeweken van eerdere edities van PAJa!-projecten. Bij aanvang van het project en tussentijds zijn wijzigingen doorgevoerd.

Het project liep van september 2012 tot en met juli 2013. De keuringsfase was opgedeeld in drie keuringsronden (zie bijlage 3).

Trainingen binnen 'Cliënten keuren de dagbesteding'

Om de deelnemers aan het keuringsteam klaar te stomen voor het afnemen van interviews en het houden van 'keuringsgesprekken' zijn er tien trainingen georganiseerd. De nadruk van de trainingen lag op het zo zorgvuldig mogelijk afnemen van een interview, maar ook andere onderwerpen zijn ruimschoots aan bod gekomen.

De trainingen werden verzorgd door Stichting Repower (Conny van Lubeck), in samenwerking met het Straat Consulaat (Joy Falkena). Er is voor Conny van Lubeck gekozen vanwege haar ervaring en affiniteit met de doelgroep. Stichting Repower richt zich specifiek op het geven van trainingen en workshops waarbij gebruik gemaakt wordt van de kennis en motivatie van de

deelnemers met als doel een verhoogd welzijnsniveau en meer participatie. Dit komt ook terug in het karakter van de trainingen binnen dit PAJa!-project (Tabel 2-2). Er werd geoefend met vraagstelling, verbale- en non-verbale communicatie en ook de presenteervaardigheden van de deelnemers aan het keuringsteam kwamen aan bod. Speciale aandacht besteedde de trainer aan het zo 'neutraal' mogelijk houden van een interview. Tijdens de trainingsfase kregen de deelnemers aan het keuringsteam bovendien de mogelijkheid mee te helpen met het opstellen van de vragenlijst. Ten slotte kregen de deelnemers een training in het deelnemen aan een debat, om zo tijdens de keuringsbijeenkomsten de belangen van de bezoekers van de dagbestedingsvoorzieningen op een effectieve manier te kunnen behartigen.

Tijdens de eerste training ging het, naast een kennismaking, vooral om de doelen en verwachtingen die de deelnemers aan het keuringsteam bij het project hadden. De tweede training stond in het teken van het leren van het verschil tussen een feit en een mening en verbale- en non-verbale communicatie. Ook in de derde training kwam dit laatste thema aanbod, evenals het oefenen met het stellen van vragen. Langzaamaan werd er zo toegewerkt naar het houden van de interviews. Dit kwam tot uiting in de vierde training toen er een acteur ingehuurd werd om het afnemen van een interview in de praktijk te oefenen. De acteur nam verschillende rollen op zich, waaronder die van de dronken respondent en die van de respondent die continu de vraag met een wedervraag beantwoordt. Training twee tot en met training zes stonden in het teken van gedegen onderzoek doen en interviewen, terwijl training zeven tot en met training negen meer gericht waren op het geven van advies aan de onderzochte voorzieningen en bij training tien het geven van een presentatie centraal stond. De eerste zes trainingen vonden plaats voorafgaand aan de eerste interview- en keuringsronde.

Tabel 2-2 Thema's trainingen keuringsteam

Training	Thema('s)
1	Kennismaking Doel van het project en stappen daarin Sterke punten die je inbrengt Verwachtingen/trainingsbehoeften Afspraken
2	Onderzoek doen- wat en hoe Feiten en meningen Soorten vragen Verbale en non-verbale communicatie Thema's vragenlijst
3	Verbale en non-verbale communicatie vervolg Interviewen: oefenen introductie en afsluiting Thema's vragenlijst vervolg met deelvragen Werven respondenten
4	Interviewen: oefenen met vragen Reflectie: hoe sta je er zelf in?
5	Dialogo/debat- oefenen met stelling en onderbouwing Keuren en herkeuren Thema's vragenlijsten afronden
6	Vragenlijst afronden en pilot interview houden
7	De structuur van je presentatie Oefenen met presenteren/advies uitbrengen
8	Evaluatie en voorbereiding nieuwe keuringen Oefenen met wat nog niet helemaal lekker liep
9	Evaluatie en voorbereiding nieuwe keuringen Oefenen met wat nog niet helemaal lekker liep
10	Slotbijeenkomst voorbereiden

Interviews

Een verandering die is toegepast in vergelijking met eerdere uitvoeringen van PAJa! is dat de interview-perioden zijn uitgebreid van één naar twee weken. Daardoor is de respons vergroot. Ook kon zo een bredere groep respondenten bereikt worden, doordat op veel verschillende tijdstippen van de dag en op alle dagen van de (werk)week interviews gehouden konden worden.

Keuringen

Na training zes vond de eerste keuringsronde plaats bij drie dagbestedingsvoorzieningen. Nu konden de deelnemers aan het keuringsteam hun opgedane vaardigheden in de praktijk toepassen. Ze gingen hierbij nooit alleen naar de voorziening, om zo bij mogelijke twijfels of problemen met elkaar te kunnen overleggen. Aan het eind van de keuringsronde hebben verschillende deelnemers de interviews gedigitaliseerd, zodat het Verwey-Jonker Instituut deze kon analyseren. Dit gebeurde onder andere met behulp van de programma's SPSS en Excel, waarbij er voor het kwalitatieve gedeelte gebruikgemaakt is van systematische codering. Er is gekeken naar positieve punten die genoemd

worden, en naar punten waar mogelijk nog verbetering geboekt kan worden. Tijdens keuringsbijeenkomsten waren vertegenwoordigers aanwezig van de betreffende voorziening en de cliëntenraad, deelnemers aan het keuringsteam en het Straat Consulaat en van het Verwey-Jonker Instituut. Samen zijn deze positieve punten en verbeterpunten besproken. Hierbij is gekeken in hoeverre de voorziening zich in deze punten kon vinden en is een plan opgesteld met een aantal verbeterpunten. Vervolgens, ongeveer zes tot acht weken later, vond er een herkeuringsbijeenkomst plaats. Tijdens die bijeenkomst vertelden de organisaties hoe zij de verbeterpunten hadden opgepakt. Op basis hiervan werd uiteindelijk door het keuringsteam, in overleg met medewerkers van het Straat Consulaat en het Verwey-Jonker Instituut, beslist of de voorziening het certificaat *PAja!-proof* verdiende, of dat er toch nog wat extra aandacht besteed diende te worden aan sommige punten.

3 *Evaluatie van het proces*

‘Altijd belangrijk om vanuit een andere hoek bekeken te worden, want er kunnen blinde vlekken ontstaan wanneer dingen gewoon worden. Dit soort enquêtes helpt om met de neus op de feiten gedrukt te worden’ (manager dagbestedingsvoorzieningen).

De uitvoering van ‘Cliënten keuren de dagbesteding’ is intensief gevolgd door het Verwey-Jonker Instituut. De onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut waren aanwezig bij vrijwel alle trainingen, alle keuringen en vrijwel alle herkeuringsbijeenkomsten. Zij verzamelden daarnaast via interviews aanvullende informatie over de voortgang. In dit hoofdstuk doen we - beknopt - verslag van het PAJa!-proces in Den Haag.

3.1 *Samenstelling en wisselingen keuringsteam*

Uit de geïnteresseerde leden van De Achterban zijn aanvankelijk 23 potentiële deelnemers voor het keuringsteam geworven. In totaal hebben 16 Achterbanners meegewerkt binnen het keuringsteam. In Bijlage 4 staat een overzicht van de samenstelling van het keuringsteam en het verloop in deelname. Omdat er tot aan de feitelijke start van het project de nodige tijd verstreek en verschillende mensen inmiddels niet meer beschikbaar waren of hun interesse hadden verloren, begon de eerste training met twaalf deelnemers. Van deze groep zijn er vanwege uiteenlopende omstandigheden verschillende mensen afgevallen gedurende de looptijd van het project. Wel kreeg een aantal mensen de mogelijkheid om tijdens het project in te stromen; zij hebben hiervoor een vervangende training gekregen om hun (interview)vaardigheden gelijk te trekken met de groep die er al vanaf het begin bij was. Ook kwam de ervaring van een deelnemer (nr 7 in de lijst in Bijlage 4) met de ‘jongeren-uitvoering’ van PAJa! Den Haag goed van pas.

De redenen voor het afvallen zijn divers; soms positief, zoals in het geval van deelnemer 5, die aan het eind van de tweede keuringsronde een fulltime baan aangeboden kreeg. Ook deelnemer 1 vond betaald werk, maar moest vanwege lichamelijk ongemak dat afzeggen en versterkte het keuringsteam weer vanaf ronde 3. Daarnaast waren er minder positieve redenen voor het uitvallen van leden, waaronder het in aanraking komen met politie en justitie.

Ten slotte was er het plotselinge overlijden van keuringsteamlid Bram op 23 oktober 2013. De volharding van de kern van het keuringsteam hield het project echter goed op koers.

3.2 *Deelnemers keuringsteam over het proces*

Vanwege de beperkte beschikbare tijd (mede door het onverwacht grote aantal te analyseren interviews) is er voor gekozen om de deelnemers van het keuringsteam een keer te interviewen. Dat was óók mogelijk omdat de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut bij vrijwel alle (her)keuringsbijeenkomsten aanwezig waren (als voorzitter en rapporteur) en tijdens en rond deze bijeenkomsten opmerkingen en signalen van de deelnemers aan het keuringsteam konden noteren. Ook tijdens de trainingen konden de onderzoekers vragen stellen over de tevredenheid met het verloop van het project. Hieruit kwamen ook suggesties naar voren die tot tussentijdse aanpassingen leidden. Een voorbeeld hiervan is de vragenlijst, die na iedere keuringsronde licht aangepast is. Ook op andere manieren hebben de deelnemers hun ervaring kunnen overdragen op punten waarin zij in veel gevallen meer expert zijn dan de onderzoekers. Op deze manier was er dus sprake van een continue feedback tussen de verschillende betrokkenen.

Rond training 3 zijn interviews met zeven deelnemers van het keuringsteam gehouden om onder andere te kijken naar de persoonlijke doelen van de deelnemers en de verwachtingen bij deelname aan het project. Vrijwel alle deelnemers stellen mee te doen met het project om daadwerkelijk verbeteringen te laten doorvoeren bij de instellingen en de cliënten een stem te



Uitreiking certificaat Hier en Nu (Leger des Heils)

geven. Zoals één van de onderzoekers stelt: 'Ik wil de mening van de mensen naar voren brengen, dus niet wat de instellingen willen, zodat de gekozen doelen uiteindelijk in positieve zin voor de cliënten veranderd worden.' (Deelnemer 4). Een andere onderzoeker doet dat ook, en maakt tevens duidelijk onderscheid tussen de eigen mening van deelnemers aan het keuringsteam en de belangen van de cliënten als groep: 'Hier schuif je meer je eigen belangen aan de kant en je staat er voor de mensen in plaats van voor jezelf' (Deelnemer 1). Als doel stelt hij: 'De verbeterpunten moeten doorgevoerd worden.' Hiervoor is het dus belangrijk om te weten wat er speelt onder de bezoekers van de instellingen, of zoals een andere cliëntonderzoeker stelt: 'Ik doe mee aan PAJa! om mogelijke verbeteringen in kaart te brengen' (Deelnemer 5). Hiermee is ook een andere deelnemer het eens, die stelt vaak klachten te signaleren en dit project wil gebruiken om duidelijk te krijgen welke daarvan de belangrijkste zijn: 'Ik ben nieuwsgierig hoe mensen dagbesteding ervaren, omdat ik vaak klachten hoor maar nu de doorsnee klacht kan vinden.' (Deelnemer 3). Ook geven de cliëntonderzoekers aan dat ze zichzelf als ervaringsdeskundige zien en relevante contacten hebben: 'Ik heb verstand van zaken, ken de instellingen, mensen die er werken en ik weet waar de schoen wringt.' (Deelnemer 7). Dit alles moet bijdragen aan het uiteindelijke doel: 'Concrete verbeteringen doorvoeren.' De meeste deelnemers aan het keuringsteam maken inmiddels zelf geen gebruik meer van de in het onderzoek betrokken dagbestedingsvoorzieningen en hebben er dus geen direct belang bij of er verbeteringen worden doorgevoerd of niet. De deelnemers onderschrijven dus de doelstelling van het project dat er een kwaliteitsslag gemaakt moet worden, zowel in de instellingen, als in het aanbod in de stad Den Haag als geheel.

Ook een andere doelstelling van het project, namelijk het vergroten van de persoonlijke capaciteiten en kwaliteiten van de teamleden, komt naar voren tijdens de interviews: 'Dit soort projecten bieden voor mensen die vrijwilligerswerk willen doen, kans op ervaring met samenwerken en jezelf leren kennen. Heeft alleen maar voordelen' (Deelnemer 4). Deze vorm van empowerment is ook een doel van een andere onderzoeker: 'Door participatie van de rest van de groep wordt mijn eigen inzicht ook groter. Het is een persoonlijk doel om te leren interviewen, contact leggen met anderen en mijn empathisch vermogen hiervoor te gebruiken' (Deelnemer 5). Wanneer er gevraagd wordt wat hij van de trainingen geleerd heeft, komt dit ook naar voren: 'Communiceren, persoonlijk contact. Tegenwoordig is al het contact via sms en Facebook. We kunnen niet meer communiceren.' Deelnemer 7 geeft aan dat het haar persoonlijke doel is om op een onpartijdige manier te leren interviewen en dat dit ook is uitgekomen. Deelnemer 2 geeft aan dat hij meewerkt aan het project omdat hij iets terug wil doen: 'Vanwege de dankbaarheid die ik had dat ik zo goed werd opgevangen. Ik doe hier nu aan mee uit liefde voor de mens.'

De doelen van de teamleden wat betreft het project op een rijtje:

- verbeterpunten doorvoeren;
- dingen veranderen;
- de mening van de mensen naar voren brengen;
- de juiste koppen bij elkaar krijgen;
- de voorzieningen naar een hoger niveau tillen;
- goed samenwerken als team;
- nieuwe vaardigheden krijgen;
- jezelf beter leren kennen.

De verwachtingen van de teamleden rond de trainingen op een rijtje:

- in de spiegel kijken;
- leren onafhankelijk en onbevooroordeeld onderzoek te doen;
- een nieuwe invulling in mijn dagbesteding hebben;
- leren vlekkeloos onderzoek te doen;
- het ontvangen van interessant lesmateriaal;
- leren interviewen;
- meer contact leren maken met mensen.

3.3 *Leidinggevend en medewerkers over het proces*

Tijdens de looptijd van het project is een aantal leidinggevend en medewerkers gevraagd naar hun visie op de PAJa!-methode: wat is er bij de medewerkers bekend? Wat vinden ze van de opzet en zouden ze iets willen veranderen? Verder hebben de (her)keuringsbijeenkomsten tijdens het project aanvullende informatie opgeleverd over de mening van deze en andere medewerkers over het verloop van het project. Ook tijdens de drie begeleidingsgroepbijeenkomsten is het procesverloop aan de orde geweest.

Het blijkt dat de meeste medewerkers pas tijdens de keuringsbijeenkomst scherp krijgen wat het project precies inhoudt; voor die tijd weten ze alleen dat er mensen naar de voorziening waar zij werkzaam zijn komen om cliënten te interviewen. Dit is opvallend, aangezien de meeste medewerkers aangeven dat ze al op een eerder moment ingelicht waren over het project. Via informatie van de projectleider (Straat Consulaat) en via flyers en posters met informatie voor de cliënten. De reikwijdte ervan gaat kennelijk pas later echt leven.

Over de opzet is iedereen tevreden. Zo stelt een van de respondenten dat het onderbelichte punten kan aanduiden die wel bij cliënten spelen, maar door het management over het hoofd gezien worden: 'Altijd belangrijk om vanuit een andere hoek bekeken te worden, want er kunnen blinde vlekken ontstaan wanneer dingen gewoon worden. Dit soort enquêtes helpen om met de neus op de feiten gedrukt te worden' (Medewerker 3). Een andere medewerker is het daarmee eens: 'We staan al jaren hier, kijken misschien met

oogkleppen.’ Wel stelt dat het niet bij één uitvoering moet blijven: ‘Nuttig, maar het moet wel jaarlijks terugkeren. Als je het bij deze ene keer laat, vind ik het weinig nut hebben.’ (Medewerker 4). Ook medewerker 2 denkt dat het project bij kan dragen aan een betere dagbestedingsvoorziening: ‘De instelling heeft de afgelopen jaren veel tijd en geld geïnvesteerd in deze dagbestedingsvoorziening. We hebben daardoor iets teveel in onze eigen cocon gezeten, en hebben niet de mogelijkheid gehad om voldoende uit te leggen wat de specifieke aanpak is die we beogen.’ Medewerker 5 stelde tijdens de keuringsbijeenkomst van de betreffende voorziening hetzelfde: ‘Het zou fijn zijn als er over bijvoorbeeld een jaar weer een dergelijk onderzoek uitgevoerd zou worden.’ Medewerker 3 geeft aan dat de vragenlijst op een aantal punten nog verbeterd kan worden: ‘Het moet mogelijk zijn om op bepaalde situaties meer door te kunnen vragen (...)’ Hij doelt op vragen over het gevoel van (on)veiligheid van de cliënten. Naar aanleiding van deze opmerkingen, is de vragenlijst op deze punten gewijzigd voor de derde keuringsronde. De verwachtingen zijn positief. Medewerker 1 hoopt op goede verbeterpunten: ‘Daarmee kunnen we dan het aanbod dat we aanbieden zo aanpassen dat het aansluit bij de verwachtingen van de cliënten (...)’ Medewerker 3 geeft een vergelijkbaar antwoord, maar stelt wel dat er grenzen zijn aan wat er mogelijk is: ‘Ik hoop dat iedereen tevreden is. Dat kan nooit, je kan niet overall iets aan doen, maar wel waar mogelijk elkaar tegemoet komen zodat er optimale tevredenheid is. Je bent er voor de cliënten, dus als je die zoveel mogelijk tevreden maakt, is dat het belangrijkste.’ Het temperen van verwachtingen heeft, zo stelt Medewerker 4, ook met de financiële kanten te maken: ‘We hebben de verbeterpunten opgepakt waar we konden, maar we hebben ons ook aan de poen te houden.’

3.4 *Evaluatie trainingen*

Tijdens de interviews met de deelnemers aan het keuringsteam (zie 4.2), gaven zij hun mening over de eerste drie of vier trainingen die ze al achter de rug hadden. Een aantal deelnemers gaf aan al eerder getraind te zijn op dezelfde onderwerpen als tijdens de trainingen aan de orde kwamen. Zo stelt Deelnemer 2: ‘Toen ik bij [bedrijfsnaam] werkte heb ik dezelfde training gehad, maar... ondanks dat ik de stof al gehad heb... leer je er telkens wat bij, zoals snel anticiperen op omstandigheden. Je weet niet wat je gaat krijgen tijdens de trainingen dus je kan jezelf niet voorbereiden: je wordt direct voor de leeuwen gegooid.’ Ook wordt er aangegeven dat het goed is dat alle deelnemers dezelfde informatie krijgen: ‘Ik heb al heel vaak gepresenteerd, ik vind het goed dat anderen het leren.’ (Deelnemer 1). Verder zijn de deelnemers aan het keuringsteam zonder uitzondering positief over de trainingen, de inhoud daarvan, en met name over de trainer: ‘Alles is leerzaam... iedereen

leert van elkaar, [zoals] luisteren naar de mening van anderen [en] meer letten op non-verbale emoties.’ (Deelnemer 4). Op vraag wat de respondent tot dan toe geleerd had: ‘Neutraal blijven, leren interviewen en de onpartijdigheid hierbij toe te passen.’

Observaties

Bovenstaande beelden komen overeen met de observaties die door een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut zijn gedaan tijdens de trainingen. Een aantal deelnemers had al ervaring met trainingen en cursussen; dit speelde mee tijdens de behandeling van het lesmateriaal en de uitvoering van de bijbehorende oefeningen. Door het verschil in ervaring ontstonden er af en toe irritaties als mededeelnemers meer tijd en oefening nodig hadden. Ook een terugkerend fenomeen was de discussie die ontstond na het behandelen van een wat lastiger thema. Zo is er uitvoerig gediscussieerd over wanneer gesproken kan worden van een ‘feit’ en wanneer iets een ‘mening’ betreft. Deze discussie was erg leerzaam omdat vrijwel alle deelnemers hier actief aan deelnamen en er evenzoveel meningen over het thema bestonden. Hierbij kwamen ook interessante opvattingen naar voren, zo stelde een deelnemer: ‘Door ieders belevingswereld is het onmogelijk om onbevooroordeeld te interviewen.’

Een ander interessant onderdeel was het oefenen met een acteur die een aantal ‘typische cliënten’ neerzette terwijl de keuringsteamleden hem om de beurt interviewden. Dit leverde soms hilarische situaties op, maar zorgde er vooral voor dat de leden leerden hoe met deze - de doelgroep in ogenschouw nemende, niet onrealistische - situaties omgegaan kon worden. De types die hij neerzette waren onder andere een (te) dronken respondent, een onwillige respondent, een cliënt met haast, een overenthousiaste respondent die de vragen omdraait en een zeer geëmotioneerde cliënt. Hier werd op wisselende manieren mee omgegaan; een aantal deelnemers ging er zeer sterk mee om, zoals de deelnemer die de emotionele respondent had en terecht voorstelde dat ze beter een andere dag het interview konden houden. Andere deelnemers lieten zich uit de tent lokken, bijvoorbeeld door het type-brutale respondent. Positief was dat de deelnemers elkaar altijd nauwgezet en op een respectvolle wijze evalueerden. Een moment waarop bleek dat het keuringsteam het teambelang boven het individuele belang stelde, was toen een van de deelnemers - een vriend van meerdere keuringsteamleden - zich tijdens een bijeenkomst buiten het project om had misdragen: het team besloot dat hij geen deel meer kon uitmaken van het project. Deze beslissing werd uitvoerig besproken en van argumenten voorzien.

4 *Resultaten interviews en keuringen*

Zoals eerder in dit document aangegeven, omvat het project ‘Cliënten keuren hun dagbestedingsvoorzieningen’ een drietal doelen: (1) empowerment van de deelnemers van het keuringsteam, (2) verbetering van de kwaliteit van de afzonderlijke voorzieningen, en (3) op stedelijk niveau bijdragen aan verdere versterking van een passend en kwalitatief goed aanbod van dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag, inclusief een goede begeleiding bij het vinden en behouden van dagbesteding. In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het project geanalyseerd worden die betrekking hebben op het *tweede* en het *derde* doel. Het ontwerp van de vragenlijst was dusdanig dat zij informatie opleverde over zowel de positieve aspecten als mogelijke verbeterpunten van de onderzochte dagbestedingsvoorziening. Maar ook over het functioneren van het veld van dagbesteding als geheel valt door het onderzoek onder de deelnemers het nodige vast te stellen. Hierbij valt te denken aan vragen die betrekking hebben op wat mensen precies zoeken in een dagbesteding, het huidige aanbod in Den Haag en de wijze waarop dit gecommuniceerd wordt met mensen die op zoek zijn naar activiteiten of werk.

Paragraaf 4.1 gaat in op de algemene gegevens van de respondenten. Paragraaf 4.2 heeft betrekking op het tweede doel - en biedt de ervaringen en meningen van de cliënten uitgesplitst naar de voorzieningen. Ook vatten we hier de aanbevelingen die door het cliëntenkeuringsteam aan de voorzieningen zijn gedaan samen en geven we een overzicht van belangrijke verbeteringen die zijn doorgevoerd. Ten slotte wordt er in paragraaf 4.3 informatie weergegeven en geanalyseerd met betrekking tot het derde doel: versterking van het veld van en beleid rond dagbesteding in Den Haag.

4.1 *Algemene gegevens geïnterviewde deelnemers dagbesteding*

Volgens de voorzieningen was er in alle gevallen sprake van een representatieve selectie van het totaal aantal deelnemers aan de voorzieningen. Dat vergde een goed inspelen door de interviewers op het open inloop karakter van bepaalde voorzieningen (Haagse Zaak, Hier en Nu), maar ook op het beperkte aantal plaatsen per dag (vaak met verplichte starttijdstippen) bij andere voorzieningen (zoals Clean River en Activeringscentrum). Een overzicht van de aantallen respondenten wordt weergegeven in tabel 4-1.

Tabel 4.1 Aantal deelnemers per voorziening en totaal

Instelling	Voorziening	respondenten	mannen	vrouwen
Brijder	Clean River	21	16	5
Brijder	Haagse Zaak	34	30	4
Leger des Heils	Activeringscentrum	23	18	5
Leger des Heils	Hier en Nu	35*	28	5
REAKT TRACK	Platinaweg	25	17	8
REAKT CONNECT	Sterhuis	23	19	4
Schroeder	Dak- en Thuislozen Project	23**	20	2
Schroeder	Matroesjka	7	0	7
Totaal		191	148	40

* Van 2 geïnterviewden geslacht niet genoteerd.

** Van 1 geïnterviewde geslacht niet genoteerd.

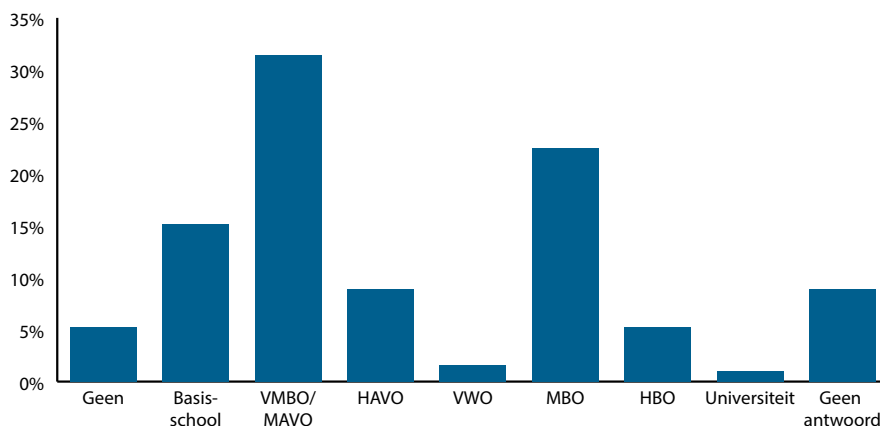
Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de respondenten lag ten tijde van de interviews op 43,9 jaar, met twee respondenten van 19 jaar en één respondent van 80 jaar.

Opleidingsniveau

De respondenten zijn gevraagd naar het hoogste opleidingsniveau dat ze in Nederland, of vergelijkbaar daarmee in het buitenland, hebben afgerond. Hieruit blijkt dat meer dan de helft na het voortgezet onderwijs, geen vervolgopleiding meer afgerond heeft, waarvan 20,4% na de basisschool geen officieel schooldiploma meer heeft behaald. Ruim 22% heeft een mbo-opleiding afgerond en 6,2% beschikt over een hbo- of universitaire titel.

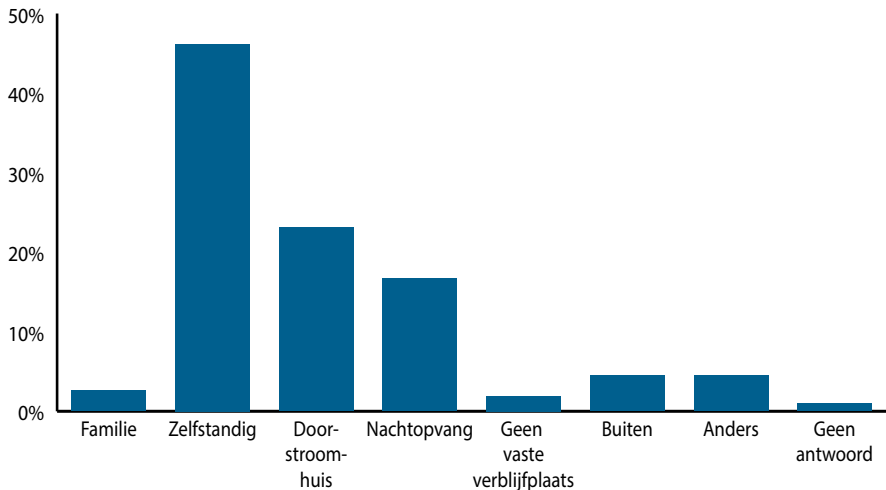
Figuur 4.1 Hoogst afgeronde opleidingsniveau.



Woonsituatie

Om een breder en beter beeld te krijgen van de positie op dé maatschappelijke ladder waar de respondenten zich bevinden, is ook naar hun woonsituatie gevraagd. Het blijkt dat bijna de helft (46%) zelfstandig woont. Hierbij valt te denken aan een woonhuis, appartement en een kamer met gedeelde voorzieningen. Hoeveel mensen daarbij een vorm van (woon)begeleiding krijgen, is onbekend. Bijna een kwart van de mensen (23%) geeft aan in een doorstroomhuis te wonen, waarvan het doel is om op termijn naar een zelfstandige woonvorm te gaan. Een ander aanzienlijke groep slaapt in een nachtopvang. Hierbij dient te worden aangetekend dat de keuringsronden plaatsvonden tijdens de (lange) winter van 2012-2013 en dat een aantal respondenten de nacht tijdens de zomermaanden mogelijk op andere locaties, zoals buiten, doorbrengt. De overige 14% woont bij familie, slaapt buiten of heeft geen vaste verblijfplaats.

Figuur 4.2 Woonsituatie respondenten.



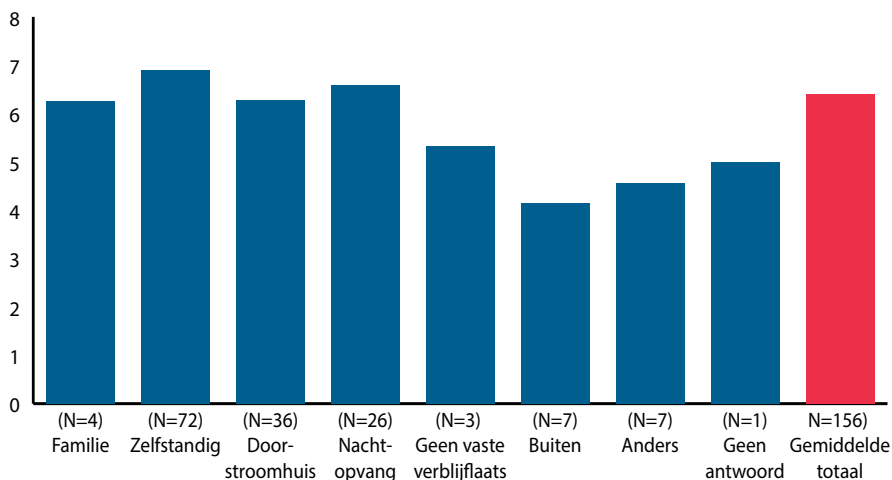
Gemiddeld rapportcijfer

Er is de respondenten tijdens de interviews gevraagd een rapportcijfer te geven voor zowel hun huidige woonsituatie, als hun huidige dagbesteding. Over het algemeen waarden de respondenten hun dagbesteding hoger dan hun woonsituatie. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten aan hun woonsituatie hebben gegeven is een 6,4, terwijl ze hun dagbesteding met een 7,1 waarden; bijna een punt hoger dus en een ruim voldoende rapportcijfer.⁶ Dit geeft aan dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn met hun

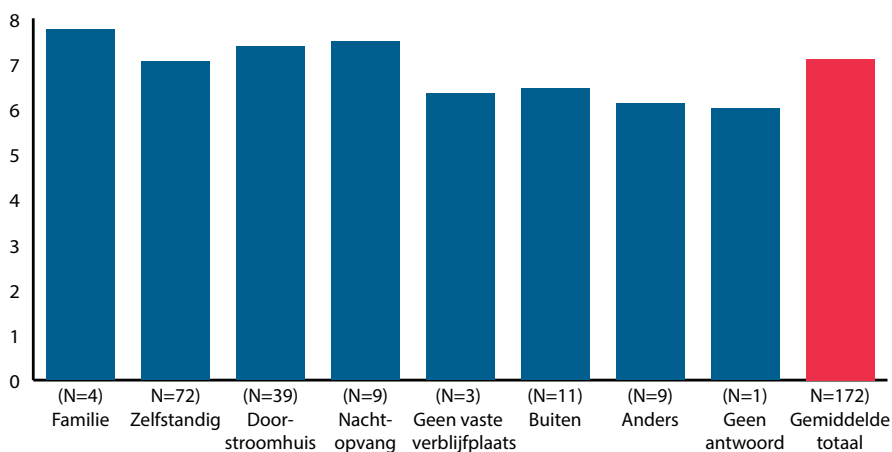
⁶ De extreme cijfers 1 en 10 zijn om vertekening tegen te gaan, weggelaten uit de berekening. Dit deed het cijfer iets lager uitvallen.

huidige dagbesteding. Het cijfer voor dagbesteding laat echter tevens zien dat er nog duidelijk verbetering mogelijk is.

Figuur 4.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de huidige woonsituatie, gesorteerd naar woonsituatie



Figuur 4.4 Gemiddeld rapportcijfer voor de huidige dagbesteding, gesorteerd naar woonsituatie



4.2 *Uitkomsten interviews en keuringen per voorziening*

De uitkomsten van de interviews zijn door de deelnemers aan het keurings-team verwerkt en vervolgens in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut met behulp van coderingsprogramma's, SPSS en Excel geanalyseerd.

Per voorziening zijn punten naar voren gekomen waar de bezoekers zeer tevreden over zijn en punten waarop het beter zou kunnen. Elke voorziening heeft een overzicht van de uitkomsten gekregen. In dit rapport vatten we de uitkomsten per voorziening kort samen en presenteren we de verbeterpunten die uit de keuringsbijeenkomsten naar voren gekomen zijn. Ook laten we kort zien hoe de voorzieningen met deze verbeterpunten aan de slag zijn gegaan. Overzicht 4.1 toont een aantal voorbeelden van verbeterpunten (geen volledig overzicht). Het is belangrijk te benadrukken dat tijdens de keuringsbijeenkomsten over veel meer punten dan we hieronder vermelden is gesproken. Soms zijn meer verbeterpunten door het Achterban-keuringsteam voorgesteld en is uiteindelijk in overleg tussen keuringsteam en vertegenwoordigers van de instellingen gekozen voor drie tot zes op de korte termijn aan te pakken verbeterpunten. Die keuze had altijd de goedkeuring van het keuringsteam. De overige punten zijn ook vastgelegd en kunnen in de nabije toekomst nog ter hand worden genomen.

Overzicht 4.1 Enkele voorbeelden / verbeterpunten

Voorziening: Sterhuis (REAKT)

Verbeterpunt: Meer inzet op leren tijdens de dagbesteding.

Doorgevoerde wijziging: Via afspraken met REAKT Platinaweg wordt gewerkt aan ‘warme overdracht’ van bezoekers REAKT Sterhuis. Ook worden er excursies georganiseerd naar de Platinaweg met activiteiten die meer gericht zijn op leren en ontwikkelen vaardigheden. Cliëntenraad zal bezoekers extra motiveren.

Voorbeeld / verbeterpunt: Aandacht voor veiligheid bezoekers onderling

Doorgevoerde wijziging: Thema-besprekingen met cliënten over o.a. verminderen van agressie. Cursus voor medewerkers (assertiviteitstraining), blijvende aandacht via Cliëntenraad.

Platinaweg (REAKT)

Verbeterpunt: Vergroten beschikbaarheid computers.

Doorgevoerde wijziging: Verbouwingsplan voorziet in de verplaatsing van trainingscentrum met computerfaciliteiten zodat bezoekers van de dagbesteding de computers voor het regelen van persoonlijke zaken kunnen gebruiken. Door de zichtbaarheid zal onzorgvuldig en oneigenlijk gebruik voorkomen kunnen worden.

Verbeterpunt: Meer structuur bieden.

Doorgevoerde wijziging: Om mensen tijdens de dagbesteding meer structuur te bieden, wordt geprobeerd meer bezoekers in een traject gericht op werkgevenning te plaatsen (voorzien van een persoonlijk plan). ook in het contact met de andere deelnemers zal het punt ‘structuur’ meer aandacht krijgen.

Voorziening: Matroesjka (Schroeder)

Verbeterpunt: Verworven competenties beter vastleggen en inzetten.

Doorgevoerde wijziging: Alle onderdelen van Schroeder zullen gaan werken met certificaten. Dit heeft meerdere voordelen voor de deelnemers van Matroesjka: het toewerken naar het certificaat draagt bij aan een grotere mate van structuur en de dagbestedingsactiviteiten leveren een zichtbare bijdrage aan het cv van de vrouwen.

Voorziening: DTP (Schroeder)

Verbeterpunt: Opstellen cv's van alle deelnemers.

Doorgevoerde wijziging: Stagiaires gaan voor alle 100 deelnemers een cv aanmaken met werkervaring, opleiding en de persoonlijke doelen voor de komende tijd. Dit cv wordt tevens de inzet van begeleidingsgesprekken. Bij de intake van nieuwe deelnemers wordt voortaan ook meteen een cv opgesteld.

Voorziening: Haagse Zaak (Brijder)

Verbeterpunt: Versterking inspraak en participatie bezoekers.

Doorgevoerde wijziging: Een eigen bezoekersraad is gekozen om de bestaande 'afstand' tot de Centrale Cliëntenraad te ondervangen. De bezoekersraad legt ideeën voor aan de bezoekers, bijvoorbeeld rond de behoefte aan voorlichting of aan een spreekuur-op-locatie door De Achterban.

Voorziening: Hier en Nu (Leger des Heils)

Verbeterpunt: Regels en veiligheid.

Doorgevoerde wijziging: Tijdens teamochtenden bespreken de medewerkers de regels en vernieuwen deze waar nodig. Het belang van een eenduidige toepassing van de regels zal tevens ter sprake komen. Locatieleider en medewerkers investeren de komende tijd extra in aanwezigheid tussen bezoekers, informeren actief naar gemoedstoestand, verlangens en kritiekpunten van de bezoekers.

Voorziening: Clean River (Brijder)

Verbeterpunt: Bekendheid cliëntenraad.

Doorgevoerde wijziging: Op een whiteboard bij de balie staat duidelijk vermeld wanneer de cliëntenraad aanwezig is en voor welke zaken je bij de cliëntenraad terecht kan.

Verbeterpunt: Geen zorgen over persoonlijke eigendommen.

Doorgevoerde wijziging: Voor de mensen die daadwerkelijk dakloos zijn, is het mogelijk hun tassen tijdens de werkzaamheden voor Clean River veilig op te slaan.

Voorziening: Activeringscentrum (Leger des Heils)

Verbeterpunt: Doorgroeien en doorstromen naar werkgewenning / betaald werk.

Doorgevoerde wijziging: Het Leger des Heils is in gesprek met Schroeder, REAKT en Brijder om te kijken waar er nieuwe verbindingen gemaakt kunnen worden.

Verbeterpunt: Wegnemen onduidelijkheid over regels rondom vergoeding.

Doorgevoerde wijziging: De mentoren voeren individuele gesprekken waarin wordt uitgelegd hoe de hoogte van de vergoedingen wordt vastgesteld.

Daarnaast wijzen ze mensen op de mogelijkheid om meer te werken als de wettelijke limiet voor vergoedingen nog niet is bereikt.

REAKT CONNECT Sterhuis

Vrijwel alle geïnterviewde bezoekers zijn positief over de regels op de dagbesteding; ze helpen bij het leggen van sociale contacten en dragen bij aan de gezellige sfeer. Een ander positief signaal is dat bijna 90% van de bezoekers aangeeft zich veilig te voelen bij de begeleiding (65% in relatie tot de andere cliënten). Ook geven ze aan dat hun spullen veilig zijn op de dagbesteding.

Gevraagd naar of ze iets zouden willen veranderen aan hun huidige dagbesteding, geeft een grote meerderheid aan het goed te vinden zo. Suggesties voor verbetering betreffen onder meer de wens dat de begeleiders meer inspelen op specifieke behoeften: specifiek wordt onder andere de aandacht voor het vinden van werk genoemd. Een enkeling verlangt meer respect vanuit de begeleiders richting bezoekers. Het geven van een gratis maaltijd, ruimere openingstijden, een warme maaltijd op maandag en een hogere beloning zijn andere zaken die genoemd worden. Ten slotte geeft 35% van de respondenten aan zich niet (altijd) veilig te voelen tussen de andere bezoekers.

Verbeterpunten

Tijdens de keuringsbijeenkomst zijn al deze punten besproken. Het keurings-team van De Achterban heeft in samenspraak met de vertegenwoordigers van het management en de medewerkers van REAKT en met de aanwezige vertegenwoordiging vanuit de Cliëntenraad drie verbeterpunten opgesteld. Deze zijn gepakt door REAKT Sterhuis en tijdens de herkeuringsbijeenkomst wederom besproken. Het eerst punt betrof de veiligheid van bezoekers onderling. Naar aanleiding daarvan krijgen medewerkers een training waarbij ze (nog) beter leren met agressie om te gaan. Voor de bezoekers is er een themabespreking gewijd aan dit onderwerp. Het tweede verbeterpunt richt zich op de mogelijkheid om meer te leren tijdens de dagbesteding. Het Sterhuis heeft een excursie naar de Platinaweg georganiseerd, waar de

activiteiten minder laagdrempelig zijn en meer gericht op het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden. Er zijn ook afspraken gemaakt gericht op een 'warme ontvangst' van de Sterhuis-bezoekers op de Platinaweg. Ten slotte zal de cliëntenraad de mensen intensief gaan motiveren om deel te nemen aan de excursies en zullen die ook naar andere voorzieningen in de stad worden uitgebreid. Het laatste verbeterpunt ging over het eerlijker verdelen van de maaltijden. Het Sterhuis heeft dit met de medewerkers besproken en het wordt sindsdien goed in de gaten gehouden.

REAKT TRACK Platinaweg

De geïnterviewde cliënten waren over vier punten (zeer) tevreden: de meeste bezoekers zijn zeer positief over de regels op de dagbesteding en vinden dat deze absoluut nodig zijn. Enkele respondenten zouden deze zelfs graag strenger zien. Verder geeft verreweg het grootste deel van de bezoekers aan dat zijn of haar spullen veilig zijn, mede dankzij de aanwezige kluisjes. Verder wordt de dagbesteding zeer gewaardeerd vanwege de sociale contacten die het oplevert, en ten slotte geeft 80% van de respondenten aan zich veilig te voelen bij de begeleiding van de Platinaweg.

Op enkele punten zijn de geïnterviewden kritischer. Zo geven ze aan dat er niet voldoende computers beschikbaar zijn. De porties van de maaltijden zijn te klein. Ook stelt een grote minderheid zich niet (altijd) veilig te voelen in relatie tot de andere bezoekers. Verder geven de respondenten aan dat de afstand tussen bezoekers en begeleiding kleiner zou kunnen en men zo nu en dan wat meer geduld zou moeten hebben met de bezoekers. Ten slotte er zou meer aandacht voor groepsactiviteiten en voor interne opleidingen kunnen komen en meer gelet kunnen worden aan de bijdrage van de dagbesteding aan structuur in het leven van de cliënten.

Verbeterpunten

In overleg tussen cliënten-keuringsteam, vertegenwoordigers management / medewerkers en cliëntenraad zijn vervolgens vijf verbeterpunten gekozen en opgepakt. Een eerste punt betreft extra aandacht voor (het kunnen volgen van een) opleiding. Vraag en aanbod worden beter op elkaar afgestemd. Een nieuwe functie is gecreëerd, waarbinnen een medewerker extra gaat letten op de behoefte van de bezoekers. De bestaande opleidingstrajecten worden minder vrijblijvend: deelnemers zullen (nog) meer uitgedaagd worden en ook zelf een tandje bij moeten schakelen. Het tweede verbeterpunt betreft het te kleine aantal beschikbare computers. Als reactie hierop is er - al in een eerder stadium - een verbouwingsplan opgesteld: het trainingscentrum wordt verplaatst naar de begane grond waar ontvangst/ restaurantruimte en dagbestedingsruimten zich bevinden en opengesteld voor de deelnemers aan de dagbesteding. Het derde verbeterpunt betreft de klacht dat de porties eten niet voor alle cliënten gelijk zouden zijn. De betreffende medewerkers letten hier voortaan extra op. Als vierde verbeterpunt is aandacht gegeven aan

verkleining van de gevoelsmatige afstand tussen personeel en bezoekers. Er is een medewerker aangewezen die voor de ontvangst van de (nieuwe) bezoekers moet zorgen. Tevens is dit punt aan de medewerkers voorgelegd, waardoor die zich er sindsdien meer bewust van zijn. Het laatste verbeterpunt is erop gericht om bezoekers meer structuur te bieden in de dagbesteding. Om mensen tijdens de dagbesteding meer structuur te bieden, wordt er met de bezoekers die in het TRACK-traject (gericht op werkgewenning, arbeidstraining) zitten bij de intake een persoonlijk plan afgesproken, waarbij de visie op wat hij of zij van plan is te gaan doen besproken wordt. Naar aanleiding hiervan wordt bepaald of het nodig is om bepaalde trainingen te volgen en krijgt de bezoeker een persoonlijk rooster. Dit zou moeten bijdragen aan de mate van structuur in het leven van de bezoeker. Er wordt geprobeerd meer mensen in een dergelijk traject te krijgen, maar ook in het contact met de andere deelnemers zal het punt 'structuur' meer aandacht krijgen.

Schroeder Matroesjka

Matroesjka is een kleine dagbestedingsvoorziening voor vrouwen met kinderen. De geïnterviewde vrouwen waren allen heel positief, vooral over het feit dat kinderen mee mogen en over de sociale contacten die de dagbesteding oplevert. Bovendien worden de regels als positief ervaren en hebben de vrouwen er geen moeite mee dat de sociale dienst hen min of meer verplicht tot deelname aan het project. Minder positief waren de vrouwen over de mate van begeleiding die aan hun kinderen geboden wordt terwijl zijzelf bezig zijn op de dagbesteding. Ook geeft een aantal bezoekers aan graag meer mogelijkheden voor scholing of het volgen van een cursus te willen hebben. Ook een hogere vergoeding wordt soms gewenst.

Verbeterpunten

Bij de bespreking tijdens de keuringsbijeenkomst van deze uitkomsten kwam het punt van de begeleiding van de kinderen uitvoerig aan de orde. De leiding van Matroesjka kon duidelijk maken dat het project er voor de moeders was en dat de opvang van de kinderen bewust heel eenvoudig was: het gaat om het oppassen op de kinderen en niet om professionele opvang met opvoedkundige begeleiding. Over het punt van het volgen van cursussen werd gesteld dat Matroesjka een laagdrempelig instroom project is en dat binnen en buiten de Schroeder-organisatie vervolgens cursustrajecten met duidelijke leerdoelen gevolgd kunnen worden.⁷ De discussie hierover leidde wel tot de afspraak te onderzoeken of het mogelijk zou zijn om certificaten uit te reiken nadat een cliënt gedurende een bepaalde periode een activiteit heeft uitgevoerd. Dat heeft geleid tot de vernieuwing dat alle onderdelen van Schroeder zullen gaan

7 Tijdens het keuringsproces heeft een ingrijpende reorganisatie plaatsgevonden bij Schroeder Werkbedrijven, ook bij het project Matroesjka. Ondanks de verandering en onzekerheid die dat met zich meebracht hebben de medewerkers, met enige vertraging, toch aandacht kunnen besteden aan het uitvoeren van de verbeterpunten.

werken met certificaten. Dit heeft meerdere voordelen voor de deelnemers van Matroesjka: het toewerken naar het certificaat draagt bij aan een grotere mate van structuur (motivatie en discipline) tijdens de periode dat de vrouwen bij Matroesjka deelnemen. En de dagbesteding komt zichtbaar terug op het cv van de vrouwen. Een tweede verbeterpunt had betrekking tot de hoogte van de vergoeding. Naar aanleiding hiervan wordt vanaf nu al bij de intake een duidelijke uitleg gegeven over de vergoedingen en de regels waarop deze gebaseerd zijn. Het derde gekozen verbeterpunt betrof de onbekendheid van de cliëntenraad. Samen met de voorzitter van de cliëntenraad wordt gekeken hoe deze beter onder de aandacht gebracht kan worden. De cliëntenraad heeft inmiddels flyers opgehangen en in individuele gesprekken uitgelegd wat de cliëntenraad voor bezoekers kan betekenen.

Schroeder Dak- en Thuislozen Project (DTP)

De cliënten van het Dak- en Thuislozen Project (DTP) waarderen hun dagbesteding bij het Dak- en Thuislozen Project in de eerste plaats omdat het hen een mogelijkheid biedt om (nuttig) bezig te zijn en van straat te zijn. Ook de sociale contacten en de mogelijkheid om in je eigen tempo te werken worden vaak genoemd. Tenslotte noemen enkele respondenten de mogelijkheid 'wat bij te leren'. De cliënten zijn overwegend positief op de huidige regels op de dagbesteding: de meeste respondenten vinden de regels goed of 'normaal' of 'oké'. Verder is men zeer tevreden over de sfeer die op de dagbesteding heerst, bestaat er grote tevredenheid over zowel de kwaliteit als de hoeveelheid van het eten dat men krijgt en wordt er voldoende rekening gehouden met gezondheidsproblemen als die zich voordoen. Verbetering is volgens de geïnterviewde deelnemers mogelijk op het vlak van toezicht door de begeleiders op (mogelijke) conflicten op de werkvloer. Soms leven er kleine irritaties tussen mensen die, om een uitbarsting te voorkomen, tijdig opgelost moeten worden. Ook is een relatief groot aantal respondenten ontevreden met wat ze verdienen op het DTP. Ook de hygiëne van de toiletten kan volgens de helft van de ondervraagden wel beter. Ten slotte geeft 62% van de respondenten aan de cliëntenraad niet te kennen.

Verbeterpunten

Tijdens het keuringsgesprek zijn er vier verbeterpunten opgesteld. Ten eerste gaat er onderzocht worden of er gebruik gemaakt kan worden van rolmodellen waar de deelnemers een voorbeeld aan kunnen nemen. Het doel hiervan is om hen in te laten zien dat een dagbesteding bij het DTP kan bijdragen aan een betere leefsituatie van de deelnemers en de toekomstkansen vergroot. Dit vanwege de signalen die naar voren zijn gekomen dat een aantal deelnemers niet wil doorstromen naar een vaste baan of het idee heeft dat dit nooit gaat lukken. Tijdens de herkeuringsbijeenkomst bleek dat dit idee omgewerkt was tot een project dat bij het Achterban-keuringsteam op veel enthousiasme kan rekenen: stagiaires gaan voor alle circa 100 deelnemers een cv aanmaken

met werkervaring, opleiding en de persoonlijke doelen voor de komende tijd. Dit cv wordt ook de inzet van begeleidingsgesprekken. Ook bij de intake gaat dit cv-formulier een rol spelen, met duidelijke voordelen voor de organisatie én voor de deelnemers. Ten tweede zal gekeken worden hoe de cliëntenraad zichtbaarder kan worden. De grote doorstroom vraagt om nieuwe vormen om de deelnemers in de anderhalf jaar dat ze gemiddeld bij Schroeder aan de slag zijn, toch inspraak te laten hebben. Gedacht wordt aan een presentatie (tijdens de lunch). En gekeken wordt of De Achterban een spreekuur kan organiseren: Schroeder is sterk gericht op werk en het ontwikkelen van sociale vaardigheden, maar De Achterban heeft veel zicht op praktische zaken, op de sociale kaart in Den Haag, en op regels rond uitkeringen, schuldhulpverlening en dergelijke. Ook zou De Achterban een ‘vergadering op locatie’ kunnen beleggen. Het derde verbeterpunt heeft betrekking tot de hygiëne van de toiletten. Dat punt is opgepakt door een extra controle ronde in te voeren en de schoonmaak beurten goed op lijsten bij te houden. En ten slotte zal er extra aandacht besteed gaan worden voor hoe kleine klachten eerder gesignaleerd kunnen worden en mensen nog meer kunnen worden uitgenodigd deze te delen met de begeleiders.

Brijder Haagse Zaak

De Haagse Zaak ‘scoret’ goed op veiligheid: 91% van de bezoekers voelt zich veilig bij de medewerkers, 79% bij de andere bezoekers en 74% geeft aan dat haar of zijn spullen veilig zijn of veilig opgeborgen kunnen worden. Ook de begeleiding wordt goed gevonden: mensen durven de medewerkers te benaderen wanneer ze deze nodig hebben en bovendien wordt er, zo stellen de respondenten, voldoende rekening gehouden met de gezondheid van de cliënten. Ook over de regels is men tevreden. Dit alles draagt eraan bij dat bezoekers de Haagse Zaak waarderen vanwege de goede sfeer. De bezoekers zijn ook erg tevreden met de fitnessruimte en met de kwaliteit van het eten. Aandachtspunten zijn er ook. Zo blijkt er behoefte aan uitbreiding en vernieuwing van de fitnessruimte. Ook willen sommige cliënten graag meer gezamenlijke activiteiten buitenshuis. Ook is er behoefte aan een ruimte om privé zaken (post, telefoneren) te kunnen regelen. Ook over de hygiëne van douches en toiletten zijn er de nodige klachten. Bij 82% van de ondervraagden is de cliëntenraad niet bekend. Het laatste aandachtspunt heeft betrekking op het verbod op drugsgebruik binnen de voorziening: de controle daar op zou onvoldoende zijn.

Verbeterpunten

Drie verbeterpunten zijn uiteindelijk geselecteerd. Ten eerste komt er een schoonmaaklijstje op de toiletten. Tijdens de herkeuringsbijeenkomst bleek dat gedaan, de tijdstippen worden er ook nog bijgeschreven. De hygiëne is verbeterd, ook de bezoekers zelf gedragen zich beter, maar: ‘de gasten blijven rommel maken, maar ze kunnen nu zien dat het op die en die tijd is

schoongemaakt.’ Ook zit men met de schoonmakers om de tafel, ook nieuwe schoonmakers hebben nu een vaste werkinstructie voor de te verrichten taken. Ten tweede is gekeken hoe de cliëntenraad meer bekendheid zou kunnen krijgen en is uitgezocht hoe het contact met de cliëntenvertegenwoordiging vanuit de overkoepelende organisatie Brijder verbeterd kan worden. Vastgesteld is dat de aanwezigheid vanuit de centrale Cliëntenraad binnen de Haagse Zaak onvoldoende was. Na rijp beraad is nu net als op andere afdelingen een eigen cliëntvertegenwoordiging (‘bezoekersraad’) ingesteld. Geen eenvoudige zaak gezien het inloop karakter van de voorziening. Uit een bezoekersvergadering zijn vier kandidaten naar voren gekomen en gekozen door de bezoekers. De voorzitter ervan gaat ook deel uitmaken van de Brijder-brede Cliënten Raad. De eerste taak zal zijn het een keer per maand vergaderen met de bezoekers om te peilen wat er leeft: is er bijvoorbeeld behoefte aan voorlichting of een spreekuur door De Achterban op deze locatie? Het laatste punt betrof de behoefte aan een ruimte om de privé-administratie te kunnen doen of even rustig te kunnen bellen. Daarvoor kan men nu de sleutel van een kamer boven in het pand krijgen.

Leger des Heils Hier en Nu

De bezoekers van Hier en Nu waarderen de sociale contacten zeer: deze zorgen voor rust. Hier en Nu is een plek waar mensen zichzelf terug kunnen vinden. De sfeer is goed. ‘Het voelt als een coconnetje.’ De regels worden als goed ervaren, hoewel er soms wat beter gelet kan worden op het naleven hiervan. De cliënten waarderen een consequente naleving van de regels. Van de respondenten geeft 97% aan zich veilig te voelen bij de medewerkers. Zij zijn ook zeer tevreden over hoe de medewerkers omgaan met bezoekers. Ook over de aandacht voor de gezondheid heerst tevredenheid. Kritische punten uit de interviews zijn er ook. Maar de helft van de bezoekers voelt zich (altijd) veilig in relatie tot de mede-bezoekers en meer dan de helft van de mensen is bang voor diefstal. Taalproblemen lijken bij te dragen aan het gevoel van onveiligheid. Ook geven vijf van de zeven bezoekers die ooit een klacht hebben ingediend, aan niet serieus genomen te zijn. Verder geeft 49% van de respondenten aan de cliëntenraad niet te kennen. Ook is er maar één computer aanwezig en die werkt niet. Enige ontevreden geluiden vallen ook te beluisteren over de hoeveelheid eten en over de hygiëne van de douches en toiletten. Een laatste aandachtspunt betreft de activiteiten die worden aangeboden tijdens de dagbesteding. Er is vraag naar meer activiteiten, met meer uitdaging.

Verbeterpunten

De volgende verbeterpunten zijn overeengekomen en opgepakt: ten eerste is er een draadloos netwerk geïnstalleerd en de computer gemaakt. Ten tweede is er een schoonmaakchecklist op de toiletten en douches opgehangen die regelmatig gecontroleerd wordt. Er is ook gekeken of er soep tekort komt,

maar dit blijkt niet het geval te zijn: sommige cliënten komen zelfs twee tot drie keer terug om hun kop bij te vullen. Over de regels en veiligheid is er een teamochtend geweest, dat zal regelmatig terugkeren. Ook zal er vaker expliciet aan de mensen gevraagd worden hoe ze zich voelen en waar ze behoefte aan hebben. Om de regels zichtbaarder te maken, zijn deze op het prikbord opgehangen en zal er een gespreksuurtje voor klachten, vragen en opmerkingen, ingesteld gaan worden. Verder zal de nieuwe afdelingsmanager zich een aantal uren per dag tussen de cliënten begeven, om voor hen meer aanspreekbaar te zijn.

Brijder Clean River

De deelnemers waarderen hun werkzaamheden als het schoonhouden van de straten en het werken in de wasserette in het bijzonder vanwege het zinvol bezig zijn en de sociale contacten die het oplevert. Op gepaste afstand volgt als derde het extra geld die het binnenbrengt. Er wordt goed rekening gehouden met de gezondheid van mensen, belangrijk omdat bijna de helft van de deelnemers aangeeft soms belemmerd te worden door gezondheidsproblemen. De deelnemers zijn ook positief over de hygiëne van het sanitair op de dagbesteding en de hoeveelheid eten. Minder positief wordt het aantal beschikbare toiletten en computers beoordeeld. Een douche ontbreekt bovendien. 80% van de respondenten is positief over de regels die Clean River hanteert. Vrijwel unaniem voelt men zich veilig bij begeleiders én medecliënten.

Minder positief is er gereageerd op de vraag hoe veilig de eigendommen van de bezoekers zijn: 10 van de 21 respondenten geven aan dat dit niet het geval is: 'als je niet oplet, ben je het kwijt' en 'er wordt hier gestolen.' Ook gaf een enkeling aan niet goed een klacht te durven indienen, bang om het werk te verliezen. Verder zouden sommige geïnterviewden graag een 'dienst' in willen kunnen halen wanneer ze deze gemist hebben en vaker kunnen werken. Uit de discussie hierover bleek dat het inhalen van diensten wel mogelijk is, maar dat er een maximum van acht keer per maand werken geldt. Cliënten kunnen op een maandplanning aangeven wanneer ze wel of niet kunnen werken. De cliënten weten dat er een maximum van acht werkdagen per maand bestaat. Dat zijn de regels die door de overheid zijn vastgesteld.

Verbeterpunten

De vertegenwoordigers van het keuringsteam hebben een aantal verbeterpunten ingebracht tijdens de keuringsbijeenkomst. De teamleider van Clean River gaf daarbij aan dat sommige verbeteringen moeten wachten totdat Clean River bij Reflex (een ander project van Brijder) in het pand is getrokken. Zo zal bij Reflex gedoucht kunnen worden. Ook is er daar een aparte ruimte met meerdere computers. Aan andere punten kon wel meteen worden gewerkt: bijvoorbeeld aan de bekendheid van de cliëntenraad. Op een prominent geplaatst mededelingenbord bij de balie staat nu duidelijk vermeld wanneer

de cliëntenraadsleden aanwezig zijn en voor welke dingen je bij de cliëntenraad terecht kunt. Daar staat ook duidelijk vermeld dat je vrij bent om verbeteringen aan te geven en dat dit geen gevolgen heeft voor je werkzaamheden bij Clean River. De teamleider besteedt daar ook nog op andere manieren aandacht aan. Daarnaast wordt in de keuken beter toegezien op het gebruik van handschoentjes tijdens het bereiden van het eten (Cliënten mogen overigens in het nieuwe pand niet meer zelfstandig het gezamenlijke eten bereiden: alleen nog als assistenten van een professionele kok.) Tenslotte is over het opslaan van waardevolle spullen afgesproken dat de mensen die echt dakloos zijn hun tas(sen) tijdens hun werkzaamheden voor Clean River veilig op kunnen slaan. De rest wordt aangeraden hun spullen thuis te laten.

Leger des Heils Activeringscentrum

Uit de interviews komen als meest sterke kanten van het Activeringscentrum naar voren: de goede sfeer op de dagbesteding en de geringe afstand tussen de betaalde medewerkers en de cliëntmedewerkers. De bedrijfsleiding en de overige medewerkers zijn zeer benaderbaar; de gezamenlijke lunches zijn belangrijk daarbij. Daarnaast is er een vaste kern cliëntmedewerkers die elkaar tamelijk goed kent. De kwaliteit van het eten en de hoeveelheid ervan vinden de cliëntmedewerkers voldoende. De dagbesteding wordt gewaardeerd omdat het voor de deelnemers een prettige, laagdrempelige, bezigheid oplevert en aan sociale contacten helpt. De regels worden positief beoordeeld, zouden misschien nog wat beter nageleefd kunnen worden. De cliëntmedewerkers voelen zich ten opzichte van zowel betaalde medewerkers als medecliënten veilig. Er worden maar weinig klachten ingediend, maar als dit gebeurt wordt er altijd iets met de klacht gedaan. Er wordt goed rekening gehouden met eventuele gezondheidsklachten. Tegelijkertijd komen uit de interviews ook enkele kritische punten naar voren: ten eerste is de cliëntenraad behoorlijk onbekend. Ten tweede leidt de lage vergoeding soms tot vragen bij de cliëntmedewerkers. En tenslotte zijn er vragen van cliënten die aangeven behoefte te hebben om door te groeien: in hoeverre leidt een traject bij het Activeringscentrum tot doorstroming naar trajecten met hogere eisen / complexere taken of naar een vaste baan?

Verbeterpunten

Ter verbetering hebben keuringsteam en vertegenwoordigers van het Activeringscentrum de volgende zaken afgesproken: allereerst wordt gewerkt aan de bekendheid van de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft zich tijdens een lunch gepresenteerd. Er wordt gezorgd dat werk voor iedereen altijd is vertegenwoordigd in de cliëntenraad van het Leger des Heils. Ten tweede wordt de onduidelijkheid en eventuele onvrede rond de vergoeding door de mentoren in individuele gesprekken met de cliënten besproken. Hoe de hoogte van de vergoedingen wordt vastgesteld wordt uitgelegd. Ook wordt gekeken of de cliënten meer kunnen werken omdat de wettelijke limiet voor

vergoedingen nog niet is bereikt. Tenslotte wordt afgesproken dat het punt van de doorgroeimogelijkheden ter hand wordt genomen: meer cliënt-medewerkers van het Activeringscentrum moeten op termijn kunnen 'uitstromen' naar betaald werk of een combinatie van werk en opleiding. Op dit moment wordt de verbinding met mogelijke werkgevers niet gelegd. Dat komt enerzijds omdat veel deelnemers daar nog niet aan toe zijn: het gat tussen Activeringscentrum en een betaalde baan is groot; mensen komen 'net zo hard weer terug'. Anderzijds zijn er wellicht toch meer mogelijkheden voor cliënten te creëren door samenwerking. Het leger des Heils is in gesprek met Schroeder, REAKT en Brijder om te kijken waar er verbindingen gemaakt kunnen worden. Bij Schroeder en REAKT kunnen mensen met een jobcoach gericht op zoek gaan naar werkgevers. Ook kan met andere locaties van het Leger des Heils dit punt worden opgepakt.

4.3 Uitkomsten interviews van belang voor dagbesteding in Den Haag

Tijdens het onderzoek zijn er niet alleen vragen gesteld en stellingen voorgelegd over de afzonderlijke dagbestedingsvoorzieningen, maar ook over zaken die betrekking hebben op het gehele terrein van dagbesteding in Den Haag, zoals op de keuze mogelijkheden op dit terrein, de manieren waarop mensen in contact komen - of worden gebracht - met een vorm van dagbesteding en samenwerking tussen organisaties. Ook zijn de geïnterviewden gevraagd naar wat ze waarderen aan hun huidige dagbesteding en naar waarom zij denken dat sommige medecliënten niet deelnemen en hoe zij wel in beweging gebracht zouden kunnen worden. Kortom, allemaal vragen die relevante informatie kunnen opleveren voor de aanbieders van dagbesteding in Den Haag en voor de gemeente als regisseur van het lokale beleid.

Randvoorwaarden dagbesteding: Reiskostenvergoeding

Tijdens de eerste interviewronde kwamen er signalen binnen dat een mogelijke oorzaak voor het niet hebben van een dagbesteding, gezocht kan worden in de reiskosten die de potentiële deelnemer moet maken van en naar de dagbestedingsvoorziening. De deelnemers hebben meestal een (bijstands) uitkering en ontvangen een heel bescheiden (vrijwilligers)vergoeding voor deelname, waardoor de reiskosten een struikelblok kunnen vormen. Om die reden is er vanaf de tweede interviewronde ook gevraagd naar een eventuele reiskostenvergoeding. Van de 123 respondenten die deze vraag beantwoordden, gaven slechts twaalf respondenten aan dat zij een vergoeding ontvingen. Hierbij moet wel worden aangetekend dat de organisaties soms op andere manieren dit potentiële probleem proberen te ondervangen. Zo verzorgen Schroeder en het Leger des Heils vervoer van en naar de dagbesteding en zijn verschillende voorzieningen niet voor niets gevestigd op een centrale locatie,

vaak op loopafstand van woonvoorzieningen. Dat is echter niet altijd het geval.

Toeleiding en verwijzing

Vergroting van de participatie van mensen die om allerlei redenen in perioden van hun leven met de nodige problemen hebben gekampt of nog kampen, is een belangrijk streven van de organisaties die betrokken zijn in dit onderzoek. Het is bovendien een van de hoofddoelen van zowel het lokale als landelijke beleid. Verbetering van de doorstroming van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt via een dagbesteding naar uiteindelijk - waar mogelijk - een vaste baan vloeit daaruit ook voort: met de juiste begeleiding moeten mensen zo hoog mogelijk op de 'participatieladder' terecht komen. In dit onderzoek is in dat verband bijvoorbeeld gevraagd naar hoe de deelnemers aan hun dagbesteding zijn gekomen. Dat kan relevante informatie opleveren over het functioneren van de 'doorverwijzing' in de stad.

Tabel 4.3 Wijze waarop respondenten aan hun dagbesteding zijn gekomen.

Via eigen instelling of voorziening*	36
Via kennissen	26
Via Parnassia	15
Via het CCP	14
Zelf gevonden	11
Via persoonlijk begeleider	9
Via Kessler	9
Via Sociale Dienst	9

* Hiermee wordt bedoeld dat een cliënt ofwel aan zijn of haar dagbesteding is gekomen door zich direct te melden bij de instelling of voorziening, of dat dit door middel van doorverwijzing binnen de overkoepelende organisatie is gebeurd.

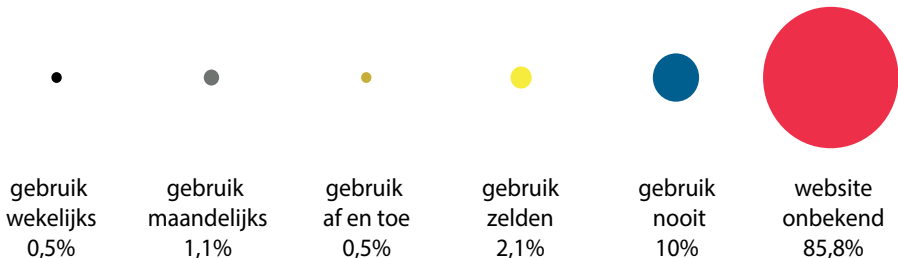
Uit Tabel 4.3 blijkt dat de meeste mensen hun dagbesteding gevonden hebben via de instelling of voorziening waar ze hun dagbesteding uitvoeren: Dit geeft echter een wat vertekend beeld, aangezien liefst 19 van deze 36 respondenten bij het Activeringscentrum van het Leger des Heils aan het werk zijn. De (meeste) cliëntmedewerkers van het centrum - de benaming die het Leger des Heils aan haar deelnemers geeft - leven ook in een woonvoorziening van het Leger des Heils. Ook deelnemers aan dagbesteding bij de Haagse Zaak geven relatief vaak aan dat ze via de Haagse Zaak zelf daaraan gekomen zijn. Het kan zijn dat ze via de inloop interesse hebben gekregen voor die dagbesteding, of via hun begeleiders bij de overkoepelende Brijderstichting op het spoor van de Haagse Zaak zijn gezet. Een andere grote groep, 26 respondenten, geeft aan de dagbesteding via vrienden en bekenden gevonden te hebben. Mogelijk dat de 11 respondenten die aangeven dat ze zelf verantwoordelijk geweest zijn voor het vinden van een dagbesteding, hier ook onder

geschaard kunnen worden; het vinden van een dagbesteding via vrienden, ligt dicht aan tegen het op eigen kracht vinden van dagbesteding. De verschillende instellingen die gericht zijn op het behandelen en begeleiden van mensen met onder andere psychische problemen, zoals Parnassia en Palier (forensische en intensieve zorg, ggz reclassering), worden respectievelijk 15 en 2 maal genoemd. Het Centraal Coördinatie Punt (CCP) waar alle cliënten zich moeten aanmelden en dat het overzicht heeft over de opvang en zorg aan sociaal kwetsbare mensen in de regio Den Haag, wordt 14 maal genoemd, waarbij opvalt dat dit uitsluitend deelnemers aan het Dak- en Thuislozen Project en bezoekers van de Haagse Zaak betreffen.

Functioneren website Jekuntmeer.nl

De Gemeente Den Haag heeft zich in 2010⁸ aangesloten bij de website www.jekuntmeer.nl om zo het aanbod van onder andere dagbestedingsplaatsen overzichtelijk onder de aandacht te brengen en het vinden van een passende dagbesteding gemakkelijker te maken. De site is niet specifiek op dak- en thuislozen gericht. Er is gevraagd naar de bekendheid van de website en of deze gebruikt wordt door de bezoekers van de dagbestedingsvoorzieningen. Het blijkt dat de naamsbekendheid van de pagina zeer laag is: minder dan 15% van de respondenten geeft aan de website te kennen, waarvan nog eens 68% aangeeft deze nooit te gebruiken. Dit betekent dat 163 van de 191 respondenten nog nooit gehoord hebben van de website. Voor deze groep Hagenaars vervult de website dus momenteel nauwelijks een functie.

Figuur 4.5 bekendheid van de pagina www.jekuntmeer.nl



Mening deelnemers over waarde en effect dagbesteding

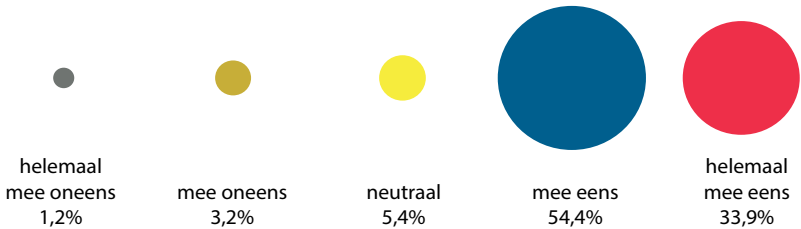
Om te onderzoeken wat hun medecliënten belangrijk vinden aan een dagbesteding, hebben de cliëntonderzoekers een aantal stellingen rond dit thema voorgelegd: 'Ik vind het belangrijk dat ik mezelf kan ontwikkelen tijdens de dagbesteding', 'Ik wil vooral wat leren tijdens de dagbesteding' en 'Ik wil vooral wat verdienen tijdens de dagbesteding'. Daarnaast valt uit antwoorden op open vragen het nodige af te leiden over waarom dagbesteding 'er toe doet'.

8 <https://www.jekuntmeer.nl/over-jekuntmeer>.

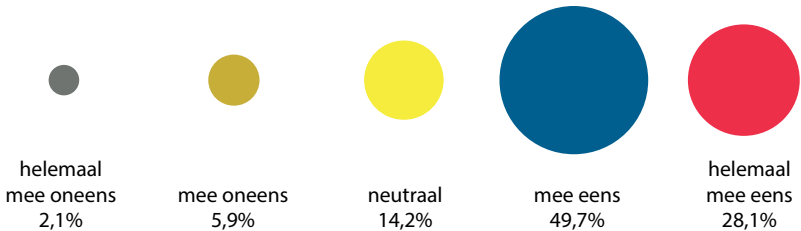
Wensen en verlangens rond dagbesteding

De respondenten blijken het erg belangrijk te vinden dat ze zich kunnen ontwikkelen tijdens de dagbesteding; het merendeel (90%) wil dat in meer of mindere mate (zie ook figuur 5-6). 'Ontwikkelen' kan op verschillende manieren, zo bevestigt de informatie verkregen uit andere antwoorden. Een deel van de mensen ziet ontwikkeling als belangrijk voor de eigen kansen op de arbeidsmarkt, een ander deel vertaalt 'ontwikkeling' vooral in termen van 'afwisselende dingen doen', (af en toe) meer uitdagende werkzaamheden verrichten of iets nieuws leren (figuur 4.6): 79% van de respondenten onderschrijft iets te willen leren tijdens de dagbesteding. Gevraagd naar het belang van de mogelijkheid iets te kunnen verdienen via de dagbesteding, geeft 69% aan dit belangrijk te vinden (zie ook figuur 4.8). Een grote groep vindt dit dus ook een belangrijk aspect, al is men hier duidelijk minder eensluidend dan op het punt van 'ontwikkeling'.

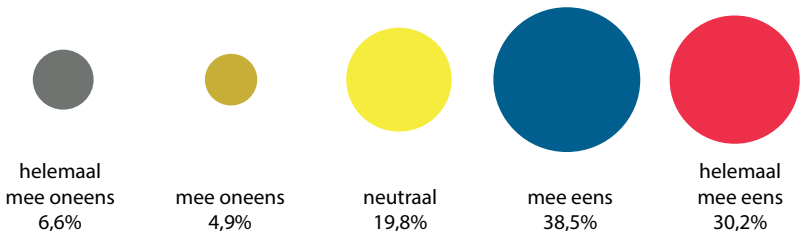
Figuur 4.6 'Ik vind het belangrijk me te kunnen ontwikkelen tijdens de dagbesteding.'



Figuur 4-7: 'Ik wil vooral wat leren tijdens de dagbesteding.'



Figuur 4-8: 'Ik wil vooral wat verdienen tijdens de dagbesteding.'



Voordelen dagebesteding van dag tot dag

De zojuist besproken stellingen gingen vooral over wensen en verlangens met betrekking tot een zinvolle dagbesteding, niet zo zeer over wat de deelnemers er in het hier en nu het meest aan hebben, zo realiseerden wij ons bij het analyseren van de gegevens op andere vragen. Gevraagd is bijvoorbeeld ‘Welke voordelen haal je volgens jou uit het hebben van een dagbesteding?’ In tabel 4.5 staan de schematisch weergegeven antwoorden die de respondenten gaven op deze vraag.⁹

Tabel 4-5: Voordelen die respondenten uit dagbesteding halen

	Totaal
Sociale contacten	54
Bezig zijn	44
Structuur	23
Extra inkomsten	21
Van straat zijn	14
Leren	8

De meest genoemde voordelen zijn het hebben van sociale contacten, het (zinvol) bezig zijn en de structuur die de activiteiten bieden in het dagelijks leven. Aan de deelnemers van dagbesteding is ook gevraagd een Top 3 te geven met redenen om een dagbesteding te hebben. De uitkomsten komen daarvan komen erg overeen met die van Tabel 4.5.

De Top 3 blijkt dezelfde, alleen staat daar ‘structuur’ op de eerste plaats, gevolgd door ‘sociale contacten’ en ‘zinvol bezig zijn’. Ook hier valt ‘extra inkomsten’ buiten de Top 3. Dat de extra inkomsten laag scoren als reden om aan de slag te gaan, is niet omdat de deelnemers dat onbelangrijk vinden. Ook in de discussies tijdens de keuringsbijeenkomsten kwam vaak aan de orde dat de deelnemers het verdienen van geld belangrijk vinden. Geen wonder: veel mensen hebben nauwelijks iets over door langdurig verblijf op of onder de armoede grens, kampen met schulden of hebben een verslaving te financieren. Tegelijkertijd lijken veel deelnemers zich er bij te hebben neergelegd dat de regelgeving het verkrijgen van bijverdiensten / (vrijwilligers)vergoedingen via de dagbesteding heel sterk beperkt. Cliënten laten om die reden de ‘extra inkomsten’ maar vallen uit hun top drie redenen om ‘mee te doen’.

Structuur, sociale contacten en zinvol bezig zijn, blijken op dit moment dus de basale redenen om, dag in, dag uit, mee te doen. Als gevraagd wordt wat mensen zouden willen, dan komen andere verlangens in beeld. De ideale dagbesteding zou in de ogen van de deelnemers meer moeten bieden: ze moet bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling en het liefst toch ook op termijn leiden naar werk dat geld oplevert.

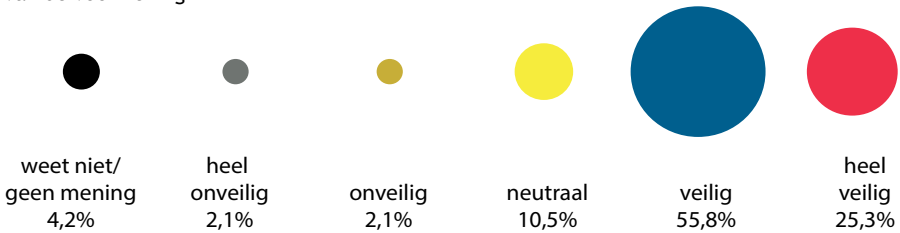
⁹ Het totaal aantal antwoorden komt boven het totaal aantal respondenten uit, omdat respondenten meerdere voordelen konden benoemen, aangezien het een open vraag betrof.

Veiligheid

Je veilig voelen in de omgeving waar je een (groot) deel van de dag doorbrengt, is een basisvoorwaarde om je goed te kunnen voelen en je te durven uiten. Om mee te doen, en ook gemotiveerd te blijven. In de interviews is daar bij stilgestaan. De eerste vraag had betrekking met het gevoel van veiligheid in de omgang met medewerkers: ‘Kan je aangeven hoe veilig je je voelt bij de begeleiders van je huidige dagbesteding?’ en de tweede vraag had betrekking tot het gevoel van veiligheid rondom medecliënten: ‘Kan je aangeven hoe veilig je je voelt bij de andere bezoekers van je huidige dagbesteding?’

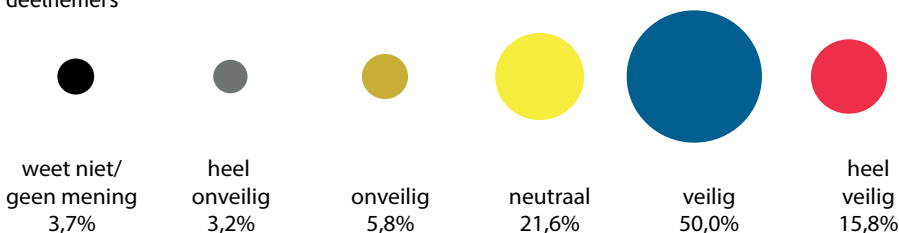
Uit onderstaande figuren blijkt dat er over het geheel genomen, een voldoende gevoel van veiligheid bestaat. Allereerst geeft respectievelijk 56% en 25% aan zich veilig en heel veilig te voelen tegenover de medewerkers van de dagbestedingsvoorziening. Slechts 4% van de respondenten geeft aan zich (erg) onveilig te voelen.

Figuur 4.9 Gevoel van veiligheid van deelnemers dagbesteding in relatie tot medewerkers van de voorziening



De resultaten wat betreft het gevoel van veiligheid dat de respondenten ervaren in relatie tot de medebezoekers / deelnemers zijn ook positief, hoewel iets minder dan in relatie tot de medewerkers. Zo geeft 16% aan zich heel veilig te voelen in het bijzijn van medecliënten en 50% voelt zich veilig. Een klein gedeelte, 3% voelt zich heel onveilig en 6% onveilig. Ten slotte geeft 22% aan zich niet veilig en niet onveilig te voelen. Deze resultaten zijn positief te noemen, zeker wanneer er rekening gehouden wordt met de vaak moeilijke leefomstandigheden van de bezoekers van de dagbestedingsvoorzieningen, hun financiële situatie en andere factoren (psychische onevenwichtigheden of zwaardere psychische problemen, gebruik verslavende middelen) die tot conflicten kunnen leiden. Dit thema is vaak aan de orde gekomen tijdens de keuringsbijeenkomsten. Zoals we in paragraaf 5.2 al lieten zien, heeft een aantal voorzieningen op dit punt nog verdere verbeteringen doorgevoerd, onder meer door hier in trainingen en in gesprekken met zowel medewerkers als bezoekers op een andere wijze structureel en indringend aandacht aan te besteden.

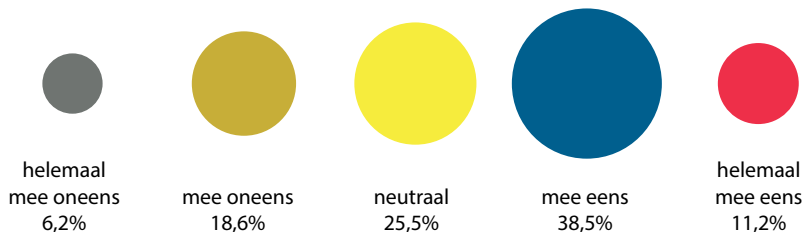
Figuur 4.10 Gevoel van veiligheid van deelnemers dagbesteding in relatie tot andere deelnemers



Aansluiting vraag en aanbod

Tijdens de interviews is er aandacht besteed aan de vraag of cliënten behoefte hebben aan een uitbreiding van het aanbod van dagbestedingen in de stad. Ten eerste is aan de hand van de stelling ‘Er zijn in Den Haag voldoende dagbestedingsmogelijkheden om uit te kiezen,’ onderzocht hoe tevreden de respondenten zijn met het huidige aanbod. Hier reageerde 50% van de respondenten positief op. 26% stelde het noch eens, noch oneens te zijn met de stelling en 25% reageerde negatief op de stelling (zie figuur 4.11).

Figuur 4.11 ‘Er zijn voldoende dagbestedingsmogelijkheden in Den Haag om uit te kiezen’



Hoewel men dus redelijk tevreden lijkt te zijn over het aanbod in de stad, komen er uit de open vraag die bij de stelling hoorde, toch verschillende suggesties om het aanbod te verbeteren. De meest relevante antwoorden zijn hieronder gecategoriseerd weergegeven (tabel 5.6).

Hieruit blijkt dat er vooral grote behoefte bestaat aan dagbestedingsactiviteiten die gericht zijn op sporten, zoals fitnessen en zwemmen. Wat hierbij opvalt is dat deze behoefte door de deelnemers van alle dagbestedingen, op Matroesjka na, gedragen wordt. Ook ‘hobby’s’ blijken populair, met als meest genoemde voorbeelden computeractiviteiten, cursussen en tuinieren.

Er lijkt ook behoefte te zijn aan een groter aanbod op de bestaande locaties zelf en aan uitbreiding van het aantal beschikbare dagbestedingsplaatsen in de voorzieningen. Ook verlangt een deel van de respondenten naar plekken of activiteiten waarbij groepen minder ‘gemengd’ zijn. Er is concreet behoefte aan het aanbieden van dagbestedingsvoorzieningen speciaal voor niet-verslaafden en voor ex-gebruikers; het is tijdens de interviews meerdere malen naar voren gekomen dat niet-gebruikers overlast ervaren van mensen die nog volop harddrugs gebruiken en van alcoholisten.

Tabel 4.6 Wensen van respondenten voor nieuwe dagbestedingvoorzieningen

Algemeen	Specifiek genoemd	Totaal
Sporten algemeen		11
	Zwemmen	2
	Fitness	2
Hobby's algemeen		1
	Tuinieren	3
	Computer (cursus)	3
	Koken	2
	Muziek en dans	2
	Dieren en natuur	2
Meer...		
	... plaatsen (te weinig aanbod)	6
	... locaties	3
Meer plaatsen voor...		
	... mensen zonder verslaving	3
	... ex-gebruikers	2

Redenen voor niet-deelname

De geïnterviewden is ook gevraagd te bedenken waarom medecliënten geen dagbesteding hebben. Deze vraag konden velen niet gemakkelijk beantwoorden. Desalniettemin kunnen we een aantal interessante opinies van cliënten over hun medecliënten optekenen. Zo worden luiheid en het niet willen hebben van een dagbesteding - twee redenen die mogelijk onder dezelfde noemer geplaatst zouden kunnen worden - verreweg het meest genoemd: respectievelijk 36 en 30 van de 144 mensen die deze vraag beantwoorden, gaven dit als belangrijkste oorzaak. Wat hierbij opvalt, is dat van de 36 mensen die luiheid als oorzaak geven, hiervan respectievelijk 17 en tien een dagbesteding hebben bij het Activeringscentrum en het Dak- en Thuislozen Project. Wanneer deze resultaten niet meegenomen worden, wordt luiheid slechts 9 keer benoemd. Op de derde plaats komt een verslavingsachtergrond, die als oorzaak gezien wordt van het niet hebben van een dagbesteding (breed gedragen door deelnemers van bijna alle voorzieningen). Psychische- of lichamelijke problemen worden door tien mensen als oorzaak genoemd. Slechts acht respondenten geven aan dat ze denken dat de hoogte van de financiële vergoeding de voornaamste reden is dat mensen geen dagbesteding hebben. Opvallend is dat maar 14 respondenten het 'niet op de hoogte zijn' van het aanbod, of van hoe je aan een dagbesteding komt noemt: 'niet weten' mag geen excuus zijn, zo lijkt de redenering. Dat ook naar de mening van de geïnterviewden aan de communicatie toch wel het een en ander verbeterd kan worden blijkt hieronder.

Tabel 4-7 Verklaringen die de respondenten geven dat anderen geen dagbesteding hebben

Verklaringen	Totaal
Luiheid	36
Willen niet	30
Verslavingsachtergrond	21
Persoonlijke redenen	14
Zijn niet op de hoogte	14
Psychische- of lichamelijke problemen	10
Te weinig opbrengsten	8

Hoe kan de deelname aan dagbesteding worden vergroot?

De geïnterviewde deelnemers zijn gevraagd om mee te denken over welke personen of instanties een rol zouden kunnen spelen in het meer mensen laten deelnemen aan dagbesteding. Ook is gevraagd naar tips om dit goed aan te kunnen pakken. Het blijkt dat het geven van meer of betere informatie en voorlichting van belang wordt gevonden. De instellingen waar mensen wonen, of van waaruit ze begeleiding ontvangen, kunnen betere informatie verstrekken: de persoonlijk begeleiders kunnen mensen enthousiaster maken voor dagbesteding of ze een stevige duw in de rug geven. Maar ook de gemeente kan in de ogen van de mensen op dit punt een grotere rol spelen. Een beknopt overzicht van de gegeven antwoorden biedt Tabel 4-8.

Tabel 4-8: Suggesties van geïnterviewden om meer mensen aan dagbesteding te helpen

Op welke manier kan geholpen worden?	Wie of welke instelling kan helpen?	Totaal
Betere informatie verstrekking door...		30
	... de instelling / voorziening zelf	26
	... de Gemeente Den Haag	17
	... de persoonlijk begeleider	12
Dagbesteding verplicht stellen		13
Hogere verdiensten		6

ACHTERBANNERS KEUREN DE DAGOPVANG

CONNECT (REAKT) STERHUIS heeft certificaat ontvangen



In het kort zijn de volgende punten aangepakt:

Veiligheid:

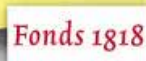
Er wordt per werkplek via themamiddagen gesproken over verminderen van agressie. De eerste is inmiddels geweest en levert al resultaat. Medewerkers zullen een assertiviteitstraining volgen.

Leren tijdens de dagbesteding:

Op de Platinaweg zijn meer mogelijkheden om te werken en te leren. Er worden afspraken gemaakt met de Platinaweg, zodat mensen zich daar welkom voelen en er worden excursies naar de Platinaweg georganiseerd zodat mensen er eens een kijkje kunnen nemen.

Maaltijden:

Gratis maaltijden zijn helaas niet mogelijk, wel wordt geprobeerd om ze op 2.50 te houden en niet op 3.50, wat zou moeten worden gerekend. Daarnaast worden er meer mogelijkheden gecreëerd tot het verdienen van gratis maaltijden.



Voorbeeld informatie-flyer

5 *Conclusies*

In het project 'Cliënten keuren de dagbesteding' hebben in Den Haag leden van De Achterban, het Haagse cliëntenplatform maatschappelijke opvang en openbare geestelijke gezondheidszorg, dagbestedingsvoorzieningen in de stad gekeurd. Het is het eerste PAja!-project dat uitsluitend gericht is op volwassen dak- en thuislozen.

De opzet van PAja! is een uitvoerige 'keuring van onderop' door ervaringsdeskundigen. Het keuringsteam heeft in totaal 191 bezoekers van acht dagbestedingsvoorzieningen geïnterviewd en met de resultaten in de hand daarna gesproken met medewerkers en managers tijdens 'keurings- en herkeuringsgesprekken'. Het onderzoek heeft een groot aantal concrete verbeteringen opgeleverd, minimaal drie per voorziening. Begin juli 2013 bleek dat de eerste voorzieningen die in december 2012 gekeurd waren, gestimuleerd waren door het project en intussen alweer verschillende vervolgacties genomen hadden. Het onderzoek levert bovendien - vanuit het gezichtspunten van cliënten - inzichten op rond de knelpunten en de sterke kanten van het veld van dagbesteding in Den Haag. In deze slotparagraaf lopen wij kort de belangrijkste uitkomsten van dit project na.

Proces

Het onderzoek is over het algemeen goed verlopen, met voldoende communicatie tussen de betrokken partijen en een goede ontvangst bij de gekeurde voorzieningen. Het project is bovendien binnen de geplande termijn afgerond. Door de goede en uitvoerige training die de Achterbanners hebben gekregen, gingen zij goed voorbereid de interviews in. Verder waren zij zeer gemotiveerd om niet alleen zoveel mogelijk interviews af te nemen, maar ook om zich ervan te verzekeren dat deze interviews goed verliepen. Ze vonden het belangrijk dat de respondenten zich op hun gemak voelden om zo eerlijk en open mogelijk hun verhaal te doen. De interviews leverden vaak indringende gesprekken op.

In deze editie van PAja! zijn enkele aanpassingen gepleegd ten opzichte van eerdere projecten. Dit was de eerste keer dat het project voor-en-door volwassenen gehouden werd, in plaats van onder jongeren. Daarnaast was het de eerste uitvoering die zich specifiek op dagbesteding richtte. Dit vereiste op onderdelen een andere aanpak met een nieuwe opzet en inhoud van de

trainingen en geheel nieuwe vragenlijsten. De ervaringen daarmee zijn bruikbaar voor toekomstige PAja!-projecten. Positieve ervaringen zijn onder andere het langer tijd nemen voor de interviewronden, en het werken met een groter keuringsteam (zelfs het 12-leden tellende Haagse team bleek nog aangevuld te moeten worden).

Bereiken van doelen

De drie doelen van dit project waren (1) empowerment van de leden van het keuringsteam, (2) verbetering van de kwaliteit van de afzonderlijke voorzieningen, en (3) op stedelijk niveau bijdragen aan verdere versterking van een passend en kwalitatief goed aanbod van dagbestedingsvoorzieningen, inclusief een goede begeleiding bij het vinden en behouden van dagbesteding. We bespreken in hoeverre deze doelen behaald zijn.

Doel 1: Empowerment deelnemers keuringsteam

Sommige problemen uit de eerdere PAja!-projecten hebben zich ook tijdens deze editie voorgedaan. Zo bleek het lastig om het keuringsteam intact te houden. Deels vanwege persoonlijke problemen - ziekte, detentie - maar ook door persoonlijke successen. Zo heeft een van de deelnemers van het keuringsteam tijdens het project een betaalde baan gevonden. Een dieptepunt vormde het plotselinge overlijden van een teamlid. Vooral de volharding en het enthousiasme van de kern van het keuringsteam hielden het project op koers. Al met al heeft deelname voor de meeste teamleden bijgedragen aan het verwerven van nieuwe vaardigheden en aan de persoonlijke ontwikkeling. Met andere woorden: de 'eigen kracht' van de teamleden is versterkt.

Doel 2: Verbetering kwaliteit voorzieningen

Ook aan het tweede doel van het project - verbetering van de kwaliteit van voorzieningen - hebben keuringsteam en medewerkers van de voorzieningen hard gewerkt. En hoewel het PAja!-certificaat aan alle voorzieningen is uitgereikt, toont het feit dat een enkele herkeuring opnieuw gedaan moest worden, dat het certificaat niet slechts een formaliteit is. Het moet daadwerkelijk verdiend worden. Dit besef leefde ook bij de voorzieningen. Zij namen de keuringen en de opgestelde verbeterpunten uiterst serieus. De leidinggevenden van de organisaties waren helder over wat ze wel of niet konden uitvoeren en over wanneer hun inspanningen nog onvoldoende waren geweest en uitreiking van het certificaat nog niet verdiend was.

De interviews leverden per voorziening een duidelijk beeld op van de sterke kanten, maar ook de signalen over knelpunten waren overwegend helder en duidelijk. De keuringen hebben geleid tot zeer concrete verbeteringen, ten minste drie per voorziening. Het betreft enerzijds kleinere, praktische, voor cliënten vaak zeer wezenlijke verbeteringen rond bijvoorbeeld het kunnen opbergen van spullen, de verstrekking van maaltijden en de hygiëne

van het sanitair. Anderzijds zijn er veranderingen in gang gezet rond beleid en communicatie tussen de organisaties en bezoekers van dagbesteding. Bijvoorbeeld rond de omgang met agressie, rond het organiseren van aandacht voor de behoefte aan ontwikkeling van mensen (verlangens en dromen), het vastleggen van verworven competenties, het bevorderen van doorstroming en het functioneren van cliëntenraden en andere vormen van inspraak. Voor deze verbeteringen geldt dat ze naar de mening van het cliëntenkeuringsteam overtuigend in gang zijn gezet door de organisaties. Zij zullen in de komende tijd hun vruchten moeten afwerpen.

Doel 3: Versterking dagbesteding in Den Haag

Het derde doel van dit project is het op stedelijk niveau bijdragen aan verdere versterking van een passend en kwalitatief goed aanbod van dagbestedingsvoorzieningen in Den Haag. Uiteraard dragen in de eerste plaats de doorgevoerde veranderingen in de afzonderlijke voorzieningen daaraan bij. In de tweede plaats leveren de resultaten van de bijna tweehonderd interviews met deelnemers aan dagbestedingsprojecten in Den Haag de nodige aanknopingspunten op voor het ontwikkelen van nieuwe plannen of het bijstellen van de bestaande koers. De signalen die de gebruikers van de voorzieningen hebben gegeven kunnen de verschillende aanbieders van dagbesteding in de regio en de gemeente Den Haag benutten (onder andere door het programma Den Haag Onder Dak II en het Centraal Coördinatie Punt).

De belangrijkste (voorzieningen overstijgende) signalen zijn:

- Het onderzoek door en voor cliënten herbevestigt het belang van zinvolle daginvulling voor de deelnemers. Het onderzoek werpt ook nieuw licht op wat cliënten vooral belangrijk vinden. Dat zijn vooral structuur (herwinnen), zinvol bezig zijn en sociale contacten onderhouden en verwerven. ‘Bijverdienen’ is geen hoofdreden om mee te doen. Meedoen wordt steeds meer de norm: cliënten hebben ook veel suggesties om nog niet-actieve mensen uit de doelgroepen meer te laten participeren.
- De cliënten zijn, over de hele linie bekeken, redelijk tevreden met hun dagbesteding. De ondervraagde cliënten waarderen hun dagbestedingsvoorziening gemiddeld met een 7,1. Dat is ruim voldoende, maar biedt tegelijk ruimte voor verbetering.
- De cliënten voelen zich over het algemeen veilig bij medewerkers en medecliënten, hoewel er tussen de voorzieningen wel duidelijke verschillen zijn. Daarmee samenhangend zijn de sfeer en de onderlinge omgang tussen cliënten en medewerkers over het algemeen in orde, hoewel deelnemers zich soms nog onvoldoende durven uitspreken.
- De deelnemers/cliënten zijn over het algemeen tevreden over keuzemogelijkheden in Den Haag; wel wordt een aanbod op het terrein van sport en bewegen gemist.

- Als wens voor de toekomst noemen cliënten verder de mogelijkheid om afwisselende activiteiten te doen, en zich persoonlijk te kunnen ontwikkelen, meer te kunnen leren.
- Verbetering is ook nog mogelijk rond de invloed van cliënten op de dagelijkse gang van zaken binnen de voorzieningen: cliëntenraden zijn vaak niet bekend of functioneren nog onvoldoende, en krijgen daardoor niet altijd voldoende voeding vanuit de gebruikers van de voorzieningen. Het geven van nieuwe impulsen aan de cliëntenraden of het bedenken van alternatieve vormen voor medezeggenschap blijft noodzakelijk.
- Verbetering is volgens de cliënten verder mogelijk rond de toeleiding naar een passende vorm van dagbesteding en communicatie over wat er verder mogelijk is (slechte bekendheid www.jekuntmeer.nl). Bovendien: er valt te kiezen, maar hoe zorg je dat potentiële deelnemers ook echt over de drempel stappen? Welke zetjes hebben zij daarbij nodig?
- Meer helderheid is gewenst over voorwaarden (reiskosten (soms hoger dan vrijwilligersvergoeding), aantal dagen dat gewerkt mag worden, hoogte vergoedingen, et cetera).
- De aansluiting van dagbesteding naar betaald werk verloopt nog steeds moeizaam. Het is, verergerd door de economische crisis, erg lastig zo niet onmogelijk voor mensen met een dagbesteding om door te stromen naar een reguliere baan. Toch is het, al was het maar om voorbereid te zijn op (de ooit weer) betere tijden, van belang aandacht te houden voor doorstroming. Rond begeleiding naar werk vanuit de opvang- en dagbestedingssector is veel momenteel nog onduidelijk. De verbindingen met het bedrijfsleven ontbreken nog te vaak.
- Ook de samenwerking tussen voorzieningen laat te wensen over. Aandacht mag gaan naar het mensen bekendmaken met het andere aanbod in de stad, het uitwisselen van aanpakken, het leren van ieders specifieke kracht als voorzieningen.

Te concluderen valt dat de doelen die Stichting Straatconsulaat en De Achterban met dit project voor ogen hadden, bereikt zijn. Ook de deelnemende instellingen zijn zonder uitzondering positief over het proces en de resultaten. Het nut van intensieve interactie tussen cliënten en medewerkers van organisaties rond een niet-vrijblijvende 'keuring van onder op' wordt daarmee ook door professionals/managers onderschreven.

De wijze waarop enkele in de eerste ronde gekeurde voorzieningen inmiddels verder zijn gegaan met de ideeën uit de keuringsbijeenkomsten, rechtvaardigt de verwachting dat het project 'Cliënten keuren de dagbesteding' de komende tijd nog verder zal doorwerken. De instellingen zijn in ieder geval geïnspireerd door het project. De actieve rol van verschillende cliëntenraden in het verder brengen van de opbrengsten van het project stemt hoopvol.

Slotopmerkingen

Op grond van eerder, landelijk, onderzoek weten we dat een omvangrijke groep mensen uit ‘de achterban van De Achterban’ ((ex-)cliënten uit de maatschappelijke opvang, mensen met een (O)GGZ-achtergrond) nog niet structureel ‘meedoen’ in een vorm van dagbesteding (Davelaar & Verwijs, 2012). Dat geldt ook voor andere groepen die kunnen deelnemen aan de in dit project gekeurde dagbestedingsvoorzieningen, zoals moeders met een grote achterstand tot de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd wordt meedoen wel steeds meer de norm, en blijken al actieve deelnemers en cliënten vaak de beste ambassadeurs. Zij bezitten de ervaring, kunnen vergelijken en weten welke praktische en gevoelsmatige belemmeringen mensen kunnen weerhouden van deelname aan dagbesteding. In deze rapportage is een deel van die ervaringskennis - van de leden van het keuringsteam en van de bijna tweehonderd deelnemers aan dagbestedingsvoorzieningen die zij gesproken hebben vastgelegd.

Het project ‘Cliënten keuren de dagbesteding’ biedt inspiratie aan cliënten, hun belangenbehartigers, aan (samenwerkende) aanbieders van dagbesteding en aan de gemeente Den Haag. Het vasthouden van die inspiratie is noodzakelijk om de komende tijd tot nieuwe verbeteringen te komen: bijvoorbeeld meer aandacht voor bewegen, sport en voeding, voor leren en persoonlijke ontwikkeling, het ontwikkelen van ‘eigen kracht’. Voor leren van elkaar en het zoeken naar mogelijkheden om, tegen het economisch tij in, tóch doorstroming naar werkgevenning en betaald werk te realiseren. Maar ook



Uitreiking certificaat Haagse Zaak (Brijder)

voor het veel vanzelfsprekender gebruikmaken van ervaringsdeskundigheid bij het informeren en motiveren van (potentiële) deelnemers en het ontwikkelen van nieuwe plannen. Het bekijken van de verbeteringen is gebaat bij mensen en organisaties die, al dan niet in samenwerking, vervolgacties op deze terreinen durven te 'adopteren'. En vasthoudend aan het werk willen gaan.



Uitreiking certificaat Dak- en Thuislozen Project (Schroeder)

Literatuur

- Brijder. (2009). *De Haagse zaak. Dagbestedingsprogramma voor dak- en thuislozen en (ex-) verlaafden*. Verkregen op 5 maart, 2013, van <http://www.brijder.nl/files/901502/HaagseZaak.pdf>.
- Brijder. (2011). *Clean River. Dagloonprogramma voor dak- en thuisloze (ex-) verlaafden*. Verkregen op 5 maart, 2013, van http://www.brijder.nl/files/901502/403318_Clean_river_internet.pdf.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2010). *Daklozen; persoonskenmerken (leeftijd, herkomst en verblijfplaats)*. Verkregen op 17 juni, 2013, van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/>
- Davelaar, M. (2012). Lokale bestrijding van thuisloosheid in Nederland (Deel 2, hoofdstuk 11). In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. van Haarlem (red.), *Armoede en sociale uitsluiting - Jaarboek 2012* (pp. 375-390). Leuven: Acco.
- Davelaar, M., & Verwijs, R. (2012). Participatie en werk in de opvang, in: *Sociaal Bestek*, 74(6-7), 10-12.
- Davelaar, M., Van Dongen, M. C., Rijkschroeff, R., Flikweert, M. (2007). *Van de straat aan het werk: dagbesteding en activering voor dak- en thuislozen in Rotterdam*. Nederland, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Davelaar, M., Nederland, T., Wentink, M., Ter Woerds, S. (2005). *Aan de slag in de rafelrand: werk en activering voor daklozen en verlaafden*. Nederland, Assen: Koninklijke Van Gorkum.
- Gent, M. J. van, Horssen, C. van, Mallee, L., Slotboom, S. (2008). *De participatieladder. Meetlat voor het participatiebudget. Eindadvies*. Nederland, Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Jekuntmeer. (2013). *Activiteiten, scholing, cursus en werk overzicht in Den Haag*. Verkregen op 26 juni, 2013, van <https://denhaag.jekuntmeer.nl/zoeken/>
- Leger des Heils. (2013). *Hier en Nu (dagopvang)*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://goodwilldenhaag.legerdesheils.nl/hier-en-nu-dagopvang>.
- Leger des Heils. (2013a). *Activeringscentrum*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://goodwilldenhaag.legerdesheils.nl/activeringscentrum-0>.

- Mak, J., Davelaar, M., Lee, I. van der. (2009). *Jongeren keuren hun opvangvoorziening: evaluatie van de participatie audit (zwerf-)jongeren Amsterdam*. Nederland, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Mak, J. & Davelaar, M. (2011). *Het jongerenkeuringsteam in actie: participatie (zwerf-)jongeren Den Haag*. Nederland, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Mak, J., Bulsink, D., Smid, S., Davelaar, M. (2012). *Jongeren nemen hun instellingen onder de loep, participatie audit (zwerf-)jongeren Almere: 'keuring van onderop.'* Nederland, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nederland, T., & Davelaar, M. (2006). A greater say for people who are homeless at local level? The Dutch practice of participation of people who are homeless in client councils. *Homeless in Europe*, 2006, Autumn, 5-7.
- Participatieladder. (2013). *Participatieladder*. Verkregen op 26 juni, 2013, van <http://www.participatieladder.nl/home.html>.
- Reaktgroep. (2013). *CONNECT is de aanbieder van dagbesteding binnen de REAKTGROEP*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://reaktgroep.nl/ons-aanbod/connect>.
- Reaktgroep. (2013a). *TRACK is het ontwikkelingscentrum van de REAKTGROEP*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://reaktgroep.nl/ons-aanbod/subpagina-1>.
- Reaktgroep. (2013b). *Fit-4-Work*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://track.reaktgroep.nl>
- Rijk en vier grote steden (2011). *Plan van aanpak dak- en thuislozen. Tweede Fase*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Schroeder. (2013). *Over Schroeder*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://www.schroeder.nl/default.aspx?NavID=538>.
- Schroeder. (2013a). *Wat kunt u doen bij ons*. Verkregen op 18 juni, 2013, van <http://www.schroeder.nl/default.aspx?NavID=540>.
- Taakgroep MO, dienst OCW (2011). *Den Haag Onder Dak II (2011-2014); Voltooiën, bestendigen, verdiepen*. Den Haag: gemeente Den Haag.
- Tuynman M., Planije, M. & Place, C. (2011). *Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang 2010. Rapportage 2010: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht*. Utrecht: Trimbos-Instituut.
- Tweede Kamer 29325, nr. 8 (2005-2006). *Maatschappelijke opvang (Plan van aanpak G4)*. Brief van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Verwijs, R., Davelaar, M., & Hermens, F. (2012). *Resultaten Nulmeting Participatie & Werk in de opvang 2011: Opvanginstellingen van de Federatie Opvang* (factsheet en achtergrondinformatie). Utrecht/ Amersfoort: Verwey-Jonker Instituut / Federatie Opvang.

Bijlagen

Bijlage 1: Betrokkenen project 'Achterbanners keuren de dagbesteding'

- Leden keuringsteam vanuit De Achterban: Fouad van den Berg, Marcel Hagers, Annemieke Hindriks, Eliza Huizinga, Wil Kleeser, Lo Krijger, Linda Land, Cees van Rijsbergen, Bert Schulte, Loes Smits, Metin Ucarkaya, Ronald Warnik, Ruud Démeyer, Seweryn Hiddes, Kiem Belhai, Bram Charité (†)
- Trainer: Conny van Lubeck
- Straat Consulaat: Elly Burgering, Joy Falkena, Arnout van Kooij, Marjan Mensert
- Gemeente Den Haag: Jenny Franken, Paul den Otter
- Leger des Heils: Arjen Visser, Cor van Beijnum, Fred Blanken, Frans Plaisier
- REAKT: Wilma Roerade, Kelly Zoutenbier, Anneke Heijdra, Herbie Kemper,
- Brijder: Thérèse Otten, Hans Grimbergen, Marian Jansen, Aad Moerenhout, Muhlish Kayahan, Celine van Ommeren, Marcellino Que-Siam, Marc Tjin, Nelis van Uffelen, Johan Zuiderwijk
- Schroeder: Astrid Dekker, Manon Hekman, Thaisa Lie
- Verwey-Jonker Instituut: Maarten Davelaar, Jorrit van Mierlo

ACHTERBANNERS KEUREN DE DAGOPVANG

INTERVIEWS

Werk voor iedereen
Poolsterstraat 11

Maandag 8 april
t/m

Vrijdag 12 april
09:00 tot 14:00 uur

DE ACHTERBAN DAKTUIM WIJ

STRAAT
CONSULAAT

Fonds 1818

skanfonds
geeft mensen
de kans

PAja!

Verwey-
Jonker
Instituut

Commissie Oud Haag

Voorbeeld aankondigingsposter

Bijlage 2: Aanwezigen bijeenkomsten begeleidingsgroep

30 augustus 2012

Frans Plaisier (Hier en nu, Leger des Heils)
Kelly Zoutenbier (REAKT, Sterhuis)
Marc Tjin (Haagse Zaak, Brijder)
Paul den Otter (gemeente Den Haag)
Astrid Dekker (Matroesjka, Schroeder), Thaisa Lie (stagiair Matroesjka)
Maarten Davelaar (Verwey-Jonker Instituut)
Joy Falkena en Elly Burgering (Straat Consulaat)

7 februari 2013

Jenny Franken (gemeente Den Haag),
Therese Otten (Brijder)
Aad Moerenhout (Haagse Zaak, Brijder),
Arjen Visser (Goodwillwerk Leger des Heils regio Den Haag),
Herbie Kemper (Cliëntenraad REAKT)
Kelly Zoutenbier (REAKT,
Elly Burgering (Straat Consulaat)
Maarten Davelaar (Verwey-Jonker Instituut)

4 Juli 2013

Jenny Franken - (gemeente Den Haag)
Therese Otten - (Brijder)
Johan Zuiderwijk - (cliëntenraad Brijder)
Marcel Mooij - (cliëntenraad Brijder)
Arjen Visser - (Leger des Heils)
Swieber Jagai - (cliëntenraad Leger des Heils)
Wilma Roerade - (REAKT-groep)
Ricardo Gietel - (CONNECT Wagenstraat)
Kelly Zoutenbier - (TRACK Platinaweg)
Herbie Kemper - (cliëntenraad REAKT groep)
Gerad Garstman - (cliëntenraad REAKT groep)
Anneke Heijdra - (ondersteuner cliëntenraad REAKT groep)
Conny van Lübeck - (Repower training)
Maarten Davelaar - (Verwey-Jonker Instituut)
Joy Falkena - (Straat Consulaat)
Elly Burgering - (Straat Consulaat)

Bijlage 3: Keuringsdata en aanwezig

Voorziening	Interviewperiode	Keuringsbijeenkomst	Herkeuring
Ronde 1			
REAKT Sterhuis	05-11-2012 tot 09-11-2012	11-12-2012	31-01-2013
REAKT Platinaweg	05-11-2012 tot 09-11-2012	11-12-2012	31-01-2013
Schroeder Matroesjka	05-11-2012 tot 09-11-2012	11-12-2012	11-07-2013*
Ronde 2			
Leger des Heils Hier en Nu	11-02-2013 tot 20-02-2013	21-03-2013	23-05-2013
Brijder Haagse Zaak	11-02-2013 tot 01-03-2013	22-03-2013	21-05-2013
Schroeder Dak- en Thuislozen Project	22-02-2013 tot 01-03-2013	26-03-2013	17-05-2013
Ronde 3			
Leger des Heils Activeringscentrum	08-04-2013 tot 12-04-2013	24-05-2013	04-07-2013
Brijder Clean River	08-04-2013 tot 12-04-2013	24-05-2013	12-07-2013

* De herkeuring van Schroeder Matroesjka was in eerste instantie op 29 januari 2013, alleen gaven de medewerkers zelf aan dat ze nog onvoldoende aandacht aan de verbeterpunten hadden besteed. Om deze reden is de herkeuring later herhaald.

Bij de keuringsbijeenkomsten waren verschillende deelnemers aan het keuringsteam, medewerkers van de betreffende voorzieningen, en medewerkers van Straat Consulaat en Verwey-Jonker Instituut aanwezig. De aanwezigen zijn in de volgende tabel weergegeven.

Aanwezigen tijdens keuringsbijeenkomsten en herkeuringen.

	Keuringsbijeenk.			Herkeuring		
	Keurings-team	Medewerkers & leidinggevenden	Begeleiding, rapporteur, voorzitter	Keurings-team	Medewerkers & leidinggevenden	Begeleiding, rapporteur, voorzitter
REAKT Sterhuis- & REAKT Platinaweg	Marcel Hagers, Bert Schulte, Wil Kleeser, Cees van Rijbergen, Lodewijk Krijger	Wilma Roerade, Kelly Zoutenbier, Anneke Heijdra, Herbie Kemper (CR)	Joy Falkena, Elly Burgering, Jorrit van Mierlo, Maarten Davelaar	Marcel Hagers, Wil Kleeser, Bert Schulte	Wilma Roerade, Annet van Welsum, Kelly Zoutenbier, Herbie Kemper (CR)	Joy Falkema, Jorritvan Mierlo, Maarten Davelaar
Schroeder Matroesjka	Loes Smits Wil Kleeser	Astrid Dekker, Thaisa Lie	Joy Falkena, Elly Burgering, Jorrit van Mierlo, Maarten Davelaar	Wil Kleeser	Astrid Dekker, Elly van Vliet, Eye Bardin (CR), Mariska Beuving	Joy Falkena, Elly Burgering, Maarten Davelaar

	Keurings- bijeenk.	Keurings- team	Medewer- kers & leidingge- venden	Begelei- ding, rap- porteur, voorzitter	Herkeu- ring	Keurings- team	Medewer- kers & leidingge- venden	Begelei- ding, rap- porteur, voorzitter
Leger des Heils Hier en Nu	Annemieke Hindriks, Loes Smits	Arjen Vis- ser Cor van Beijnum	Elly Burge- ring, Jorrit van Mierlo, Maarten Davelaar	Annemieke Hindriks Loes Smits	Arjen Vis- ser Cor van Beijnum	Joy Falkena, Jorrit van Mierlo		
Brijder Haagse Zaak	Wil Kleeser, Lodewijk Krijger (verh.)	Thérèse Otten, Aad Moeren- hout, Celine van Ommeren, Johan Zui- derwijk, Marc Tjin- Marcellino, Que-Siam, Nelis van Uffelen, Muhlis KaYaham	Elly Burge- ring, Jorrit van Mierlo, Maarten Davelaar	Wil Kleeser, Lodewijk Krijger	Thérèse Otten Aad Moeren- hout	Joy Falkena, Maarten Davelaar		
Schroeder DTP	Bert Schulte	Manon Hekman	Elly Burgering, Maarten Davelaar, Angela Verleun	Annemiek Hindriks, Loes Smits	Manon Hekman	Joy Fal- kena, Elly Burgering, Maarten Davelaar		
Leger des Heils Ac- tivering- centrum	Annemiek Hindriks	Arjen Vis- ser, Fred Blanken	Joy Falkena Maarten Davelaar, Jorrit van Mierlo	Lodewijk Krijger, Annemieke Hindriks, Joy Fal- kena	Arjan Vis- ser	Joy Fal- kena		
Brijder Clean River	Loes Smits Ronald Warnik	Marianne Jansen (coördina- tor), Hans Grim- bergen (CR)	Joy Falkena, Maarten Davelaar, Jorrit van Mierlo	Bert Schulte, Ronald Warnik	Marianne Jansen, Hans Grim- bergen	Joy Fal- kena		

Bijlage 4: Deelnemers aan het keuringsteam

Onderstaande tabel geeft weer hoe de deelname van de 16 leden van het keuringsteam tussen september 2012 en eind juli 2013 is verlopen. Deze deelname is zeer wisselend geweest, hoewel uit de tabel tevens blijkt dat er altijd een vaste kern is geweest die (vrijwel) altijd aanwezig was bij zowel de trainingen als de keuringsronden. Ook zijn enkele deelnemers gedurende de looptijd van het project ingestroomd.

Deel- nemer nummer	Training 1	Training 2	Training 3	Training 4	Training 5	Training 6	Keu- rings- ronde 1
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
6		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
12		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
13							
14							
15	<input type="radio"/>						
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Deel- nemer nummer	Training 7	Keu- rings- ronde 2	Training 8	Keu- rings- ronde 3	Training 9	Training 10*
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
5		<input type="radio"/>				
6			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
7	<input type="radio"/>					
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9						<input type="radio"/>
10						
11						
12						
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
14		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15						
16			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Tijdens training 10 is een begin gemaakt met de voorbereiding voor de slotconferentie.

Colofon

Financiers	Skafonds Fonds 1818, (mede mogelijk gemaakt door gemeente Den Haag en Verwey-Jonker Instituut)
Auteurs	Drs. M.F. Davelaar J. van Mierlo
Omslag Uitgave	Ontwerppartners Breda Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

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

ISBN 978-90-5830-595-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2013. 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.



Veel voorzieningen voor dagbesteding beschouwen zichzelf als succesvol, maar hoe zien de cliënten die dak- of thuisloos zijn (geweest) of om een andere reden moeite hebben hun draai te vinden in de maatschappij, dat eigenlijk zelf? Een goed getraind team van ervaringsdeskundigen, deelnemers aan dagbestedingactiviteiten, interviewde collega-clieënten en ging uitvoerig in gesprek met medewerkers en leidinggevenden over de resultaten.

Zo krijg je een 'keuring van onderop' waarin cliënten de hoofdrol spelen en de sterke kanten en knelpunten van voorzieningen aan het licht brengen. Een keuring die leidt tot tastbare en vaak verrassende kwaliteitsverbeteringen én die de participatie van cliënten binnen de instellingen verdiept. Deze zogeheten PAja!-methode staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. Nadat zwerfjongeren de methode toepasten in andere steden is de aanpak in Den Haag voor het eerst onder volwassenen toegepast, geheel toegespitst op dagbesteding.

Dit rapport doet verslag van het PAja! keuringsproces in Den Haag. Het biedt inspiratie voor cliëntenplatforms, organisaties in de OGGZ of op het snijvlak van opvang, zorg, participatie en werk, én voor overheden die werk maken van hun opvang en (participatie)beleid binnen de Wmo.



skanfonds

geeft mensen
de kans

Fonds 1818