

*Van vraag naar
verbetering*

PAja! Utrecht: jongeren keuren de opvang

PAja!
Utrecht

Maarten Davelaar
Angela Verleun

Van vraag naar verbetering

PAja! Utrecht: jongeren keuren de opvang

Maarten Davelaar
Angela Verleun

Juli 2014

Inhoud

Dankwoord	5
Samenvatting	7
1 Inleiding	9
1.1 PAja! in Utrecht	9
1.2 De deelnemende voorzieningen	11
1.3 De PAja! methode	13
1.4 PAja! Utrecht: de doelen	14
1.5 Achtergrond: ontwikkelingen rond opvang jongeren	15
2 Procesevaluatie: het jongerenkeuringsteam aan de slag	19
2.1 Voorbereiding & samenstellen keuringsteam	19
2.2 De trainingsfase	21
2.3 De interviewfase	22
2.4 Leidinggevenden en medewerkers en de participatie audit	24
2.5 Methodische & organisatorische lessen	25
3 PAja! in Utrecht: de opbrengsten	29
3.1 Opbrengsten voor jongeren	29
3.2 Opbrengsten voor de afzonderlijke voorzieningen	33
3.3 Opbrengsten voor Utrecht: gemeente & voorzieningen	40
4 Conclusies & aanbevelingen	43
Literatuur	49
Bijlagen	
1: Deelnemers jongerenkeuringsteam en andere betrokkenen	51
2: Overzicht aanwezigen (her)keuringsbijeenkomsten	53
3: Overzicht informatiebronnen deelnemende voorzieningen	57

Dankwoord

Als onderzoekers betrokken bij PAja! Utrecht willen we graag iedereen hartelijk danken die een bijdrage heeft geleverd aan dit project. In de eerste plaats de jongeren van U-2B Heard!: zij hebben door hun grote inzet en vasthoudendheid voor zichtbare verbeteringen gezorgd in de begeleiding en opvang van jongeren zoals zichzelf in Utrecht. Maar wat nog belangrijker is: ze hebben veel geleerd en aan zelfvertrouwen gewonnen. Ze waren stuk voor stuk al *ervaren* als cliënten van de jongerenopvang, maar zijn inmiddels ook *deskundig*: ervaringsdeskundig in het naar voren brengen van hun visies en standpunten, in het kunnen spreken namens een veel grotere groep jongeren, in het kunnen vertalen van individuele problemen en frustraties, van individueel verdriet ook, in ideeën voor verbetering van voorzieningen en gemeentelijke maatregelen. Ze hebben ons en anderen bovendien versteld laten staan van hun kracht en flexibiliteit als groep. Meer dan in alle voorgaande PAja! projecten hebben ze als onderzoeks- en keuringsteam hun eigen plan getrokken en verantwoordelijkheid genomen. Wij hoefden eigenlijk niet meer dan zo goed mogelijk meebewegen met onze ‘co-onderzoekers’. In de tweede plaats dank aan bestuur, medewerkers en vrijwilligers van Don Bosco Spirit voor de prettige samenwerking die uitging van vertrouwen. Speciale dank aan Bea van Doorn, als de volhardende projectleider van PAja! Utrecht. Ze leidde de jongeren en ons door een bijzonder avontuur. In de derde plaats dank aan de gemeente Utrecht, opdrachtgever voor het project. Het belang dat de gemeente Utrecht hechtte aan dit keuringstraject werd onderstreept door de kritische en inhoudelijke inbreng van wethouders en beleidsmedewerkers op alle cruciale momenten, van de eerste voorbereidingen tot de slotbijeenkomst.

Utrecht, Juli 2014,
Maarten Davelaar
Angela Verleun

PAja! Utrecht



Impressie van PAja! Utrecht door U-2B Heard!

Samenvatting

Het jongerenkeuringsteam van cliëntenplatform U-2B Heard! heeft de kwaliteit onderzocht van de opvang en begeleiding van zeven (opvang)voorzieningen voor Utrechtse jongeren. Dit deed het in een turbulente tijd met veel veranderingen in de begeleiding en opvang van jongeren. Het team gebruikte de PAja! methode, een voor meerdere doelgroepen beproefde methode waarbij een cliëntenteam voorzieningen keurt. PAja! staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. Samen met (voormalige) jongeren uit de opvang is de methode eerder toegepast in Amsterdam, Den Haag en Almere. Het gaat om een 'keuring van onderop' in opdracht van de gemeente Utrecht, uitgevoerd door het jongerenkeuringsteam van U-2B Heard!, Don Bosco Spirit (dagelijkse ondersteuning jongeren, projectleiding) en het Verwey-Jonker Instituut (voor begeleiding van methodiek en onderzoek, evaluatie en rapportage).

De jongeren in het onderzoeksteam waren van begin tot eind verantwoordelijk voor het project. Deze grote verantwoordelijkheid leidde ertoe dat PAja! voor de (voormalige) opvangjongeren een zeer intensief en leerzaam dagbestedingsproject was. Het keuringsteam heeft 79 jonge bewoners binnen zeven voorzieningen geïnterviewd. Die gesprekken gingen over allerlei thema's: regels, begeleiding, privacy, onderlinge omgang, hygiëne, informatievoorziening over seksualiteit en relaties, kortom: alles waar thuisloze jongeren in opvangvoorzieningen mee te maken krijgen. Het gemiddelde rapportcijfer dat de 79 jongeren hun opvangvoorziening gaven is een 6,5. Hieruit kunnen we opmaken dat het volgens de jonge cliënten in de kern goed gaat met de opvang en begeleiding, maar dat er ook nog genoeg te verbeteren valt. Bij de zeven voorzieningen zijn vervolgens keurings- en herkeuringsgesprekken gehouden. Deze hebben geleid tot concrete verbeteringen binnen voorzieningen en tot het benoemen van knelpunten in de zorg en begeleiding van jongeren. Instellingen en de gemeente zouden hier gezamenlijk aan moeten werken.

Bij de instellingen vonden vervolgens keuringsgesprekken plaats die geleid hebben tot concrete verbeterafspraken. Tijdens de herkeuringsbijeenkomst konden de gekeurde instellingen vervolgens overtuigend aantonen serieus werk te hebben gemaakt van de invoering van de voorgestelde verbeteringen. Aan alle voorzieningen heeft het jongerenkeuringsteam dan ook een certificaat verstrekt.

Het onderzoek benoemde verder de knelpunten in de zorg en begeleiding waar jongeren, voorzieningen en de gemeente gezamenlijk aan kunnen werken. Deze betreffen vooral dagbesteding, financiën en wonen. Zo ervaren veel jongeren een gebrek aan zinvolle dagbesteding waarmee zij zich kunnen ontwikkelen. PAja! laat zien dat jongeren tot veel in staat zijn als zij zich echt ergens voor interesseren en zich verantwoordelijk voelen. Verder is de financiële situatie van veel jongeren nijpend. (Oplopende) schulden drukken op hen en vormen een obstakel op de weg naar een nieuw bestaan. Op sommige plekken is er behoefte aan meer voorlichting en begeleiding rond schulden. Ook op het gebied van wonen kan nog een slag worden gemaakt. Volgens jongeren én begeleiders zijn er te weinig crisisopvangplekken in de regio en vindt te weinig door- en uitstroming plaats. Hierdoor is de wachttijd voor zelfstandige woonruimte lang.

PAja! leverde een schat aan informatie op over hoe jeugdige bewoners het reilen en zeilen van de organisaties ervaren. PAja! Utrecht heeft geleid tot concrete verbeteringen in de kwaliteit van de opvang en begeleiding en de omgang tussen jongeren en medewerkers. Het project heeft daarnaast scherp duidelijk gemaakt welke hardnekkige problemen jongeren in de opvang tegenkomen in deze moeilijke periode van hun leven.



Jongerenkeuringsteam U-2B Heard!
Stagiaires en begeleiding (Don Bosco Spirit)

1 *Inleiding*

De afkorting PAja! is ontstaan uit *Participatie Audit (zwerf)jongeren Amsterdam*, de titel van de eerste uitvoering in 2008-2009. Inmiddels staat PAja! voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn. In de kern gaat het om een ‘keuring van onderop’: een goed getraind team van - in dit geval - (voormalige) opvangjongeren, interviewt mede-jongeren en gaat tijdens een ‘keuringsbijeenkomst’ uitvoerig in gesprek met medewerkers en leidinggevers van woon- of begeleidingsvoorzieningen over de resultaten van het eigen onderzoek. Het onderzoeks- of keuringsteam stelt verbeteringen voor en in goed overleg wordt besloten met welke voorstellen de medewerkers aan de slag gaan. Na verloop van tijd wordt in een ‘herkeuringsbijeenkomst’ gekeken in hoeverre er werk is gemaakt van de verbeterpunten. Het keuringsteam kent al dan niet een certificaat toe en de resultaten worden teruggekoppeld naar de bewoners/cliënten van een voorziening.

Op die manier krijg je een keuring van onderop waarin cliënten de hoofdrol spelen en de sterke kanten en knelpunten van voorzieningen, de lokale samenwerking en het lokale beleid aan het licht brengen. Een keuring die meestal leidt tot tastbare kwaliteitsverbeteringen én een meer participatieve cultuur binnen instellingen. De aanpak is inmiddels uitgebreid beproefd in Amsterdam, Den Haag, Almere en Utrecht, vooral uitgevoerd door (voormalige) opvangjongeren, maar inmiddels ook door groepen volwassen cliënten uit bijvoorbeeld de maatschappelijke opvang. Paja! is een manier van kwaliteits-toetsing en verantwoording, aanvullend op de bestaande wijzen van verantwoording. Het Verwey-Jonker Instituut en de Volksbond Amsterdam, een organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuislozen, zijn eigenaars van de methode. De Volksbond lanceerde in 2007 het idee voor PAja!.

1.1 *PAja! in Utrecht*

Na eerdere PAja!-trajecten in Amsterdam, Den Haag en Almere, achtten de jongeren van het Utrechtse cliëntenplatform U-2B Heard! de tijd rijp voor een Utrechtse editie van PAja!, waarna in samenspraak met het Verwey-Jonker Instituut een traject is ontwikkeld. De jongeren van U-2B Heard! fungeren daarin als jongerenonderzoeksteam en de begeleidende stichting Don Bosco

Spirit neemt de begeleiding op zich. Een wens van U-2B Heard! is om niet alleen de woon- en zorginstellingen onder de loep te nemen, maar ook andere hulpverleningsinstanties, om zo de hele Utrechtse keten aan jeugdopvang tegen het licht te houden. In november 2012 kwam het verlossende antwoord van de gemeente: PAja! Utrecht kon doorgang vinden en het jongerenkeuringsteam U-2B Heard! van PAja! Utrecht was een feit.

De wens van U-2B Heard! om de keten aan Utrechtse voorzieningen mee te nemen in het keuringstraject, leidt ertoe dat het traject wordt gesplitst in twee fasen: in de eerste fase, van najaar 2012 tot voorjaar 2013, worden vier voorzieningen (De Dijk, Back UP, Enkeltje Zelfstandig en Singelzicht) aan het keurend oog van het team onderworpen, in de tweede fase zijn dat de overige voorzieningen. Welke dat precies zijn, is wegens veranderingen in het Utrechtse opvanglandschap eerst nog geruime tijd onzeker. Later wordt duidelijk dat Meidenhuis, Timon en Moviera in de keuring betrokken worden.

Vaste uitvalsbasis van het jongerenkeuringsteam is het buurthuis Spirit in de Utrechtse wijk Lombok. In dit buurthuis vinden activiteiten voor jongeren uit de buurt plaats. Ook is het de thuishaven van het stedelijke platform voor (voormalige) 'opvangjongeren' U-2B Heard!. De kleine stichting Don Bosco Spirit organiseert en begeleidt U-2B Heard! en alle andere activiteiten in het buurthuis. In het project PAja! Utrecht vervult coördinator en jongerenbegeleider Bea van Doorn namens Don Bosco Spirit de projectleiding.

De onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut zijn vanuit meerdere rollen intensief betrokken bij het project. Allereerst bij de methodische en procesbegeleiding, onder andere door ondersteuning van het werk van de jongeren rond de samenstelling van de vragenlijst en later de verwerking en analyse van de gegevens uit de interviews onder hun mede-jongeren. De onderzoekers namen deel aan veel werkgroepvergaderingen met de jongeren van het keuringsteam en de begeleidende medewerkers van Don Bosco Spirit. Ook zijn de trainingen bijgewoond en vrijwel alle (her)keuringsbijeenkomsten. De (her)keuringsbijeenkomsten werden door onderzoeker Maarten Davelaar voorgezeten. Ten tweede verzorgden de onderzoekers deze rapportage. Daarvoor hielden zij onder andere interviews met leden van het jongerenkeuringsteam en medewerkers / leidinggevenden of verzamelden op andere manieren aanvullende informatie bij deze betrokkenen. Ook werden de 'producten' uit het keuringsproces (samenvattingen uitkomsten interviews, samenvattingen (her)keuringsbijeenkomsten) hiervoor benut.

1.2 *De deelnemende voorzieningen*

In dit hoofdstuk vindt u meer informatie over de door het keuringsteam gekeurde voorzieningen. Een waarschuwing vooraf: het Utrechtse opvangland-schap voor jongeren die (tijdelijk) opvang nodig hebben is sterk aan verande-ring onderhevig. De onderstaande informatie kan daarom deels al weer verouderd zijn. Raadpleeg de websites van de organisaties voor de meest recente gegevens, (zie bijlage 2).

Stichting Stade Back UP

Back UP (onderdeel van stichting Stade, die verschillende vormen van hulp aanbiedt) biedt begeleiding en hulp aan jongeren zonder vast onderdak, die veel problemen ervaren met instanties en hulpverleners, en vaak te maken hebben met geldproblemen en schulden. Bij Back UP wordt de jongere 'geaccepteerd zoals 'ie is' en wordt er niet 'gepreekt' over taalgebruik of houding. De jongere is het uitgangspunt en er wordt gekeken naar wat wel goed gaat, niet alleen naar wat mislukt. Back UP is er zowel voor de jongere die zijn leven wil veranderen als voor de jongere met een probleem. Middels een integraal persoonlijk trajectplan worden de jongeren begeleid naar de benodigde hulpverlening.

Bij Back UP wordt samen met de jongeren een geschikte plek gezocht waar men hulp kan vinden. Back UP helpt bij het vinden en regelen van onderdak, ze melden jongeren aan bij schuldsanering en helpen bij uitkeringsaanvragen. Ook proberen ze de jongeren meer inzicht in zichzelf te geven en helpen ze familiebanden te herstellen.

De Dijk

De Dijk is onderdeel van Youké, een instelling voor jeugdhulpverlening. De Dijk is de crisisopvang voor 18 tot 23 jarige Utrechtse dak- en thuisloze jongeren. De Dijk biedt (maximaal 3 maanden) opvang, begeleiding en ondersteuning bij het realiseren van huisvesting en vervolghuisvesting, dagbesteding, inkomen en indien noodzakelijk vervolghulpverlening. Van de cliënt wordt verwacht dat zij/hij actief werkt aan diens problemen en het uitgestippelde vervolgtraject, zij/hij de corveetaken verricht en zich houdt aan de huisregels. Er is minimaal twee keer per week contact met de begeleider, en er is een wekelijks ver-plichte bewonersavond met alle huisgenoten. Na De Dijk stroomt een jongere door naar een langdurige opvang.

Enkeltje Zelfstandig

Enkeltje Zelfstandig is onderdeel van het Leger des Heils, en biedt een resocialisatie- en trainingsprogramma aan jongeren met als doel het in praktisch, maatschappelijk en sociaal opzicht zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de samenleving. Enkeltje Zelfstandig heeft plaats voor 18 jongeren en jongvolwassenen van 15 tot 25 jaar die uit wisselende en

problematische opvoedingssituaties komen. Ook mensen uit andere regio's dan Utrecht zijn welkom. Het merendeel van de cliënten heeft te maken met verslavings- en/of psychiatrische problematiek.

In overleg met de jongere wordt een hulpverleningstraject vastgesteld, waarin wordt vastgelegd wat haar/zijn mogelijkheden en beperkingen zijn. In deze eerste fase woont de jongeren met 9 anderen en is er 24-uurs begeleiding. Deze fase duurt 6 tot 8 maanden.

In de tweede fase woont de jongere samen met 3 anderen. Er is nog steeds 24-uurs begeleiding maar de jongere is nu meer zelfstandig en op zichzelf aangewezen. Deze fase duurt 3 tot 6 maanden. In de derde fase woont de jongere niet meer op Enkeltje Zelfstandig maar is doorgestroomd naar de afdeling Begeleid Wonen.

Singelzicht

Pension Singelzicht biedt onderdak en begeleiding aan 25 dak- en thuisloze jongeren tussen de 17-23 jaar. Elke bewoner heeft een aparte slaapkamer en er is een gemeenschappelijke huiskamer. Ontbijt en lunch maken de jongeren zelf klaar, soms helpen ze de kok met het avondeten. Naast een thuisbasis wordt bij Singelzicht gewerkt aan extra kansen op persoonlijke ontplooiing en maatschappelijk perspectief. Met behulp van de medewerkers worden de behoeften en mogelijkheden van de jongeren gesignaleerd en middels individuele- en groepsbegeleiding worden handvatten gegeven waarmee de jongere diens eigen kansen kan vergroten. Singelzicht biedt een gefaseerde aanpak in de zorg van de jongere, van de 24-uurs zorgvoorziening naar Begeleid Wonen en Buitenzorg.

Het met de jongeren individueel opgestelde zorgplan bestaat uit (1) individuele mentorgesprekken binnenshuis en persoonlijke begeleiding buitenshuis, (2) dagelijkse interventies op het gebied van gedrag, sociale zelfredzaamheid, persoonlijke zorg, communicatieve en sociale vaardigheden, en (3) groepsgerichte begeleiding, trainingen en interventies op groepsprocessen binnenshuis.

Meidenhuis

Meidenhuis is onderdeel van De Rading, (jeugdzorg in de provincie Utrecht), en biedt kortdurende opvang aan meiden van 13 tot 22 jaar. Met als doel het zelfvertrouwen te vergroten, sociale relaties te herstellen en de bewoners te oriënteren op de toekomst. Er is plek voor 9 meiden en de verblijfsduur ligt tussen de 6 en 12 weken.

De begeleiding bestaat uit individuele en groepsgerichte begeleiding, gericht op veiligheid, structuur en rust. In het Meidenhuis is dag en nacht begeleiding aanwezig en elke bewoner heeft haar eigen begeleider. Ook zijn er groepsleidsters met wie persoonlijke problemen of meer alledaagse dingen besproken kunnen worden. De groepsleidsters zorgen voor een veilige en goede sfeer.

Elk meisje heeft een mentor die direct bij het intakegesprek vastlegt wat de doelen zijn waar aan gewerkt gaat worden. Wekelijks wordt gekeken hoe het daar mee gaat. Waar mogelijk worden de ouders betrokken bij de hulp aan het meisje, waarbij altijd wordt gekeken of dat in haar belang is. Overdag gaan de meiden naar hun eigen school of naar het zogenaamde WIL-traject, waar ze werken en leren tegelijk. Alleen als het niet anders kan, wordt er gezocht naar een andere dagbesteding. Verder hebben ze in huis elke dag een taak. 's Avonds zijn er vaste bedtijden, afhankelijk van de leeftijd.

Timon

Timon is een organisatie voor jeugdzorg en jongvolwassenenzorg. Timon kiest ervoor de jongeren te begeleiden door middel van woongroepen waar ook mensen wonen die er bewust voor kiezen te wonen met jongeren die (tijdelijk) extra steun kunnen gebruiken. Hiermee helpen ze de jongeren op weg naar zelfstandigheid en volwassenheid. De hulpverlening van Timon heeft een christelijke oorsprong. In Houten biedt Timon Mevita gespecialiseerde opvang en begeleiding aan tienermeiden en (aanstaande) tienermoeders en hun kind. Er is plek voor 18 jongeren. Met persoonlijke en groepsbegeleiding wordt gewerkt aan een zelfstandige toekomst, met hulp van vrijwillige omwoners die een veilig sociaal netwerk vormen.

Moviera

Het Utrechtse Moviera is in 2012 ontstaan na een fusie tussen VieJa Utrecht en Hera. De gebundelde kennis van beide wordt ingezet om huiselijk geweld tegen te gaan, het hoofddoel van Moviera. Ook is er een crisisopvang voor jonge moeders en begeleid wonen. Er zijn 20 opvangplaatsen voor jonge vrouwen die 7 maanden zwanger zijn of al jong moeder. Zij krijgen hulp op allerlei leefgebieden; ouderschap en opvoeding, dagbesteding, sociaal netwerk, financiën of huisvesting richting zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De meiden wonen de eerste zes maanden in de opvang, erna kunnen ze maximaal een jaar in een woning met begeleiding blijven (op verschillende locaties in en om Utrecht).

1.3 De PAja! methode

De kern van de PAja!-aanpak bestaat uit een niet-vrijblijvende, gedegen voorbereide keuring vanuit het cliëntenperspectief. Er wordt vanuit de doelgroep een keuringsteam samengesteld, dat na het volgen van verschillende trainingen zelf het onderzoek onder medejongeren uitvoert, hierin ondersteund door het Verwey-Jonker Instituut en doorgaans een lokale partner. Hier volgen de verschillende vaste fasen en stappen van een PAja!-traject. Een uitvoerige verhandeling is te vinden in het PAja!-handboek (Mak

en Davelaar 2009) en eerdere publicaties uit Amsterdam, Almere en Den Haag (Mak et al. 2009, Mak en Davelaar 2011, Mak et al. 2012, Davelaar en Van Mierlo, 2013).

A. Voorbereidende Fase

Stap 1 Opzetten organisatiestructuur en planning, PAja!-methodiek communiceren met te keuren instellingen en andere betrokkenen

Stap 2 Werven keurings/onderzoeksteam

B. Uitvoeringsfase

Stap 3 Trainingsbijeenkomsten

Stap 4 Vragenlijsten ontwerpen en interviewen

Stap 5 Analyse resultaten interviews en voorbereiding keuringsbijeenkomsten

Stap 6 Keuringsbijeenkomsten

Stap 7 Bevindingen keuringsbijeenkomsten vastleggen, terugkoppelen en acties

Stap 8 Voorbereiding herkeuringsbijeenkomsten

C. Afronding en vervolg

Stap 9 Herkeuringsbijeenkomsten

Stap 10 Vastleggen bevindingen en terugkoppeling

Stap 11 Slotbijeenkomst: uitwisseling en kennisgeving

Stap 12 Vervolg, inbedding resultaten, evalueren

1.4 PAja! Utrecht: de doelen

PAja!-trajecten brengen een aantal doelen met zich mee, die op verschillende niveaus gericht zijn.

Ten eerste wordt op *individueel* vlak een versterking van het zelfvertrouwen van de leden van het keuringsteam bewerkstelligt. Door deelname aan PAja! werken de jongeren van het keuringsteam aan hun persoonlijke kwaliteiten en capaciteiten, en door de grote verantwoordelijkheid binnen het project leren ze de eigen sterke en minder sterke kanten kennen. Ook leren ze om met elkaar samen te werken. Kort gezegd is empowerment van de deelnemers aan het keuringsteam het eerste doel. Ten tweede streeft PAja! op het niveau van organisaties en instellingen naar verbetering van kwaliteit van de geboden opvang en begeleiding. Ook hoopt de methode bij te dragen aan een cultuur waarin participatie vanzelfsprekend is en cliënten en medewerkers elkaar goed bejegenen. Ten derde wil PAja! op stedelijk niveau bijdragen aan kwalitatief goede en passende voorzieningen voor cliënten of deelnemers, in dit geval jongeren. Uit PAja! trajecten komen vaak suggesties voor verdere verbetering van de samenwerking tussen organisaties en signalen over 'gaten' in de zorg en opvang.

Don Bosco Spirit en U-2B-Heard! hebben de algemene PAja! doelen als volgt vertaald naar het PAja! project in Utrecht:

- (Zwerf)jongeren een grotere rol toekennen als gebruikers van het zorgaanbod, zodat ze meer participeren en door het oefenen van vaardigheden aan hun eigen empowerment werken.
- De jongeren die actief zijn in het PAja!-project hebben door hun werkzaamheden hiervoor een goede dagbesteding, wat goed is voor hun persoonlijke ontwikkeling.
- Werken aan kwaliteitsverbetering van de opvangvoorzieningen en zorginstanties via een keuring die in handen van jongeren (de gebruikers van voorzieningen) ligt. Vanuit van de ervaringen en meningen van de jongeren worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd. Dit kan voor deze voorzieningen als een keurmerk dienen en een stimulans tot verdere kwaliteitsverbeteringen te vormen.
- PAja! Utrecht wil bijdragen aan een beter inzicht in het functioneren van de Utrechtse opvangketen, door sterke kanten en mogelijke lacunes in kaart te brengen. De uitkomsten van PAja! kunnen een leidraad zijn voor het Gemeentelijk Beleid vanaf 2014.
- De gemeente Utrecht hecht er belang aan dat door het structureel inzetten van keuringen de kwaliteit van opvang en begeleiding voor jongeren ook op langere termijn zal waarborgen.
- Versterking van onderlinge contacten tussen de jongeren en de opvangvoorzieningen en de jongeren die op straat leven.

1.5 Achtergrond: ontwikkelingen rond opvang jongeren

In onderzoek van Beijensbergen e.a. (2008) wordt het aantal Utrechtse zwerfjongeren - de nog steeds meest gangbare term in beleidsdocumenten en rapporten - geschat op 239. Dat aantal bestaat uit 34 getelde jongeren zonder vaste woon- of verblijfplaats (na statistische bewerking geschat op 94 jongeren), vermeerderd met het aantal in opvangvoorzieningen verblijvende jongeren (143). De gemiddelde leeftijd van de jongeren is 22 jaar in dit onderzoek, waarin de grens nog op 25 jaar lag (in 2010 is de landelijke definiëring van de leeftijdsgrens van zwerfjongeren verlaagd naar 23 jaar). De schatting dient met grote voorzichtigheid te worden gehanteerd door de grote marges en noodzakelijke aannames, stellen de auteurs die uitgaan van een bovengrens van 300 en een ondergrens van 177 jongeren. Een deel van de zwerfjongeren is niet in beeld, zij kunnen vaak bij vrienden of familie terecht. Volgens gegevens uit een onderzoek van Movisie telt Utrecht 5 zwerfjongeren per tienduizend inwoners (Heineke 2007). Een hoog aantal, dat aansluit bij het gegeven dat zwerfjongeren zich vooral in de Randstad concentreren. Het aantal zwerfjongeren in Utrecht dat een beroep doet op de hulpverlening

leek, in ieder geval tussen 2010 en 2012, wel licht te dalen volgens gegevens van de gemeente van begin 2013, gebaseerd op de OGGZ veldmonitor Utrecht.^{1 2} Klopten volgens die gegevens in 2010 nog 148 dakloze jongeren aan bij de hulpverlening, in 2011 waren dat er 132. 2012 heeft ook geen toename van het aantal zwerfjongeren laten zien. Hulpverleners geven overigens aan dat het werkelijke aantal jongeren dat ernstige problemen met huisvesting en andere zaken ondervindt, mogelijk een stuk hoger ligt omdat niet al deze jongeren een beroep doen op de hulpverlening. U-2B Heard! benadrukt dat veel jongeren niet in beeld zijn en dat het aantal jongeren dat zich onvindbaar houdt voor officiële instanties eerder toe dan afneemt.

De laatste jaren is er sprake van een groeiend besef dat de zwerfjongeren een specifieke aanpak nodig hebben. Deze in meerdere opzichten kwetsbare groep valt vanwege hun leeftijd vaak tussen jeugdzorg en maatschappelijke opvang in, en naast het feit dat deze jongeren dak- of thuisloos zijn, hebben ze dikwijls nog andere problemen. Aangezien zwerfjongeren vaak hulp nodig hebben vanuit verschillende sectoren, moeten ook deze andere partijen hun steentje bijdragen en samenwerken. Deze constatering sluit aan bij de conclusies uit het rapport 'Jeugdzorg houdt niet op bij 18 jaar' (Steketee e.a. 2009). De onderzoekers concludeerden onder andere dat de volwassenenzorg niet voldoende is toegespitst op de zorgvraag en specifieke problematiek van de 18-23 jarigen, die om een intensievere begeleiding vraagt.

In september 2009³ hebben de staatssecretaris van VWS en de minister voor Jeugd en Gezin met de VNG, het IPO, de Federatie Opvang, de MOgroep en de Stichting Zwerfjongeren Nederland afgesproken dat de betrokken partijen de problematiek van zwerfjongeren gezamenlijk en daarmee effectiever aan gaan pakken, met als motto 'geen zwerfjongere meer op straat'. Om dit te realiseren, werd aangesloten bij de zogenoemde gemeentelijke Stedelijke Kompassen voor dak- en thuislozen en andere groepen kwetsbare burgers. Daarin staat een persoongerichte aanpak en een ketenbenadering centraal. Ook in de tweede fase (vanaf 2011) van het Plan van Aanpak voor maatschappelijke opvang en preventie en beëindiging van dakloosheid in de vier grootste steden vormen zwerfjongeren een belangrijkere aandachtsgroep dan voorheen (Tuynman e.a., 2011, Rijk en vier grote steden, 2011). In deze tweede fase krijgt het werken vanuit de mogelijkheden en talenten van mensen ook meer nadruk, een ontwikkeling die vertegenwoordigers van opvangjongeren onderschrijven. Ook het belang van cliëntenparticipatie onder andere om

1 <http://www.destadutrecht.nl/politiek/nieuws/4799/aantal-zwerfjongeren-in-utrecht-neemt-af>

2 Brief wethouder Everhardt aan de leden van de raadscommissie Mens & Samenleving over zwerfjongeren, 8 januari 2013.

3 <http://zwerfnet.nl/wp-content/uploads/2011/09/Persbericht-nav-bestuurlijk-overleg-zwerfjongeren-21-sept-09.pdf>

kwalitatief goede voorzieningen en begeleiding te waarborgen, wordt benadrukt (zie ook Davelaar 2012).

Ook in andere nota's en rapporten wordt aangestuurd op meer inzet voor zwerfjongeren onder regie van gemeenten. In 2011 stelde VWS dat het aantal voorzieningen voor hulp en opvang groeit. Maar: 'op het terrein van de persoonsgerichte aanpak is voor zwerfjongeren nog een belangrijke winst te boeken' (ministerie VWS, 2011). Het huidige kabinet heeft in het regeerakkoord aangekondigd alle jeugdzorgtaken te decentraliseren naar gemeenten met ingang van 2015. Deze transitie is het gevolg van de wens om de jeugdzorg zo dicht mogelijk bij de jongeren en hun opvoeders te brengen. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat niet langer de focus ligt op de problemen, maar de kansen en kracht van de jongeren. Er zal meer worden geïnvesteerd in preventie, ondersteuning en ambulante hulp, zodat een beroep op dure vormen van zorg in de toekomst teruggedrongen kan worden (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2012).

Nieuwe initiatieven moeten de aandacht voor zwerfjongeren vasthouden. Zo werken Federatie Opvang, Kamers met Kansen en Stichting Zwerfjongeren Nederland met ondersteuning van Skanfonds samen binnen het programma 'Van de Straat' aan een 'landelijke vernieuwingsagenda' om de 'systematische uitsluiting van dak- en thuisloze jongeren een halt toe te roepen'.⁴

Het beleidskader voor het gemeentelijk beleid in Utrecht is vastgelegd in de nota zwerfjongeren 2008-2013. Enerzijds richt deze nota zich op preventie door middel van schuldhulpverlening, anderzijds in het stimuleren van de doorstroom (naar zelfstandige woonruimte) en het herstel van zwerfjongeren (aanpakken van problemen, vinden van opleiding of werk). Het aanbod in 2013 telde 23 voorzieningen en bestond uit crisisopvang, 24-uurs voorzieningen, begeleid wonen, ambulante woonbegeleiding en ambulante hulpverlening (Nota zwerfjongeren 2008-2013). Helaas is er weinig door- en uitstroom, omdat er onvoldoende reguliere huisvesting beschikbaar is. Afhankelijk van de zwaarte van de problematiek wordt het aanbod betaald uit de AWBZ, dan wel gemeentelijk gefinancierd.

De regie en verantwoordelijkheid voor aansluiting in de keten ligt bij de gemeente. Daarvoor is al enige jaren een ketenpartneroverleg actief waar de hulpverlening, jeugdzorg en gemeente de begeleiding en opvang van zwerfjongeren vormgeven, knelpunten benoemen en zoeken naar oplossingen. Onder regie van de gemeente is vanaf 2008 besloten om trajectmanagement uit te voeren waardoor elke zwerfjongere zijn eigen trajectmanager heeft die verantwoordelijkheid heeft over de regie van het traject van de jongere. In

4 www.vdstraat.com

2011 is de gemeente van start gegaan met een grotere investering in preventie en herstel en minder in opvangvoorzieningen met het project 'Utrecht 100% thuis'. Doel van het project is de eigen kracht van daklozen versterken op basis van wederkerigheid, met extra aandacht voor dakloze jongeren. De instroom van nieuwe daklozen moet verminderen, en de doorstroom naar passende huisvesting moet sneller plaatsvinden, schrijft de gemeente in de nota. De nadruk ligt op het voorkomen van terugval en bevorderen van blijvend herstel.

Tuynman en Planije (2013) gaan in de monitor van het beleid in de vier grootste steden in op de (preventie van) dakloosheid onder jongeren in Utrecht. Twee belangrijke knelpunten bij het realiseren van de Utrechtse doelstellingen rond zwerfjongeren zijn de schuldenproblematiek en gebrek aan passende huisvesting: 'Jongeren hebben maar weinig inkomen en kunnen schulden dus maar beperkt aflossen. Vanwege hun weerbarstige schuldenproblematiek is het ook weer moeilijk om huisvesting voor ze te vinden. Een ander knelpunt is de beperkte doorstroom naar eigen huisvesting. Het vastzitten van de woningmarkt is daar debet aan.' De onderzoekers van het Trimbos Instituut memoreren de actieve rol van U-2B Heard! en de voorbereiding van de participatie audit.

In het kader van de overgang van de jeugdzorg naar de gemeente, is de gemeente bezig de hulpverlening aan zwerfjongeren te koppelen aan de buurtteams die het zwaartepunt gaan vormen van het 'Utrechtse Model' rond 'Zorg voor Jeugd'. Hiermee hoopt de gemeente eerder te kunnen ingrijpen als problemen zich voordoen zodat voorkomen wordt dat jongeren dakloos worden. Aanvullende Zorg en jeugdbescherming 'nieuwe stijl' blijven beschikbaar als dat nodig is schrijft de gemeente in haar uitvoeringsplan voor de tweede fase (Gemeente Utrecht, 2014). In dit plan vervult cliëntenparticipatie een belangrijke rol, waarbij deze niet alleen gekoppeld is aan individuele instellingen maar ook vorm krijgt via 'flexibele vormen en platforms die gevraagd en ongevraagd hun mening kunnen geven en invloed kunnen uitoefenen.' Doel van die activiteiten is het 'empoweren' van de doelgroep. Voor U-2B Heard! is daar een actieve rol in voorzien.

2 *Procesevaluatie: het jongerenkeuringsteam aan de slag*

'Ik heb meer zelfvertrouwen en weet ook beter hoe ik met mensen moet omgaan. Eerst durfde ik niet in gesprek te gaan met 'hoge' mensen, ik dacht dan: wat zullen ze van me denken. Dankzij PAja! durf ik gesprekken wél aan te gaan, en doe ik ook mijn mond open op andere bijeenkomsten.' - lid jongerenkeuringsteam

'Als je lang op dezelfde plek werkt, ontwikkel je een tunnelvisie. Je ontkomt niet aan de vorming van blinde vlekken.' – manager opvangvoorziening

Voorafgaand de bespreking van opbrengsten voor de verschillende betrokkenen bij PAja! Utrecht, leest u in dit hoofdstuk de procesevaluatie van het Utrechtse keuringstraject. We staan uitvoerig stil bij de verschillende fasen van het traject; de voorbereiding en het samenstellen van het keuringsteam, de trainingsfase en de interviewfase. Tot slot leest u wat verschillende (hoofd) begeleiders van de gekeurde voorzieningen vonden van het procesverloop.

2.1 *Vorbereiding & samenstellen keuringsteam*

Het voorbereiden van het Utrechtse PAja! traject wordt grondig aangepakt. Omdat bij U-2B Heard! al een redelijk actieve achterban betrokken is, wordt verwacht dat het werven van extra leden voor het keuringsteam betrekkelijk eenvoudig zal zijn. Maar de praktijk blijkt minder rooskleurig. Het werven gaat moeilijk. Als de jongeren van U-2B Heard! langsgaan bij de Utrechtse voorzieningen om jongeren aan te spreken en warm te krijgen voor het project, gaan de eerste vragen altijd over geld, aldus Daphne. De jongeren willen weten of ze geld voor deelname krijgen, en zijn vaak maar matig geïnteresseerd in de inhoud van de goed voorbereide presentaties die de U-2B Heard! leden houden. 'Jongeren hoeven niks meer. Er is geen werk en als ze hun uitkering geregeld hebben dan doen ze helemaal niets meer', vat een jongere van het keuringsteam zijn ervaringen samen.

De groep samenstellen

Het tekort aan bereidwillige jongeren leidt toe dat U-2B Heard! via de gemeente druk wil laten uitoefenen op de jongeren, zoals hen korten op de uitkering, als ze niet aan PAja! (of een andere dagbesteding) mee willen doen.

De gedachte is dat als ze eenmaal binnen zijn, ze de voordelen van PAja! voor henzelf en de Utrechtse opvangvoorzieningen snel in zullen zien.

Naast de moeilijkheden die het werven opleverde, wordt het nog niet compleet zijnde keuringsteam geplaagd door interne ruzietjes. Tweemaal lopen de gemoederen hoog op en lopen verschillende personen weg met de mededeling niet meer mee te willen doen met PAja!. De aanleiding blijkt jaloezie te zijn: op de grotere rol en/of andere verantwoordelijkheden die anderen hebben binnen het project. Het geeft grote betrokkenheid van de jongeren aan. Na persoonlijke gesprekken met projectleider Bea van Doorn bedaren de gemoederen en blijft aanvankelijk iedereen binnenboord.

Helaas moeten in het eerste half jaar wegens persoonlijke problemen en het starten van een opleiding enkele leden van het keuringsteam hun deelname aan het project staken (zie tabel 1), waaronder ervaren krachten van het eerste uur. Het team wordt aangevuld door drie jonge, betrokken en leergierige nieuwe leden. Jesse, Valeria en O'don blijken waardevolle versterkingen en zijn heel actief in de vele interviewronden en (her) keuringsbijeenkomsten.

Uit de moeizame start werden door het keuringsteam belangrijke lessen getrokken: jongeren uit de doelgroep moet je meer achter de broek zitten, en soms nadrukkelijk verplichten iets te gaan doen. Werken, naar school of vrijwilligerswerk bij U-2B Heard! bijvoorbeeld. Ook leerde het keuringsteam dat alleen een persoonlijke aanpak werkt. Om jongeren over de drempel te helpen, soms met lichte dwang: 'Als ze er eenmaal zijn, vindt bijna iedereen het leuk.'



Teambuilding

Startbijeenkomst

PAja! Utrecht gaat energiek van start met een drukbezochte en feestelijke startbijeenkomst op het stadhuis.⁵ Twee keuringsleden dragen een gedicht voor en projectleider Bea van Doorn heeft ruimte voor vragen ingebouwd met een forum, waar onder andere teamleiders en managers van de te keuren voorzieningen in plaatsnemen. Wethouder Victor Everhardt is tevens aanwezig, evenals een aantal journalisten. De feestelijke start wordt door diverse media opgemerkt.

2.2 De trainingsfase

De deelnemers van PAja! Utrecht zijn klaargestoomd voor het onderzoek door drie intensieve trainingsbijeenkomsten te volgen. In trainingen kwamen communicatie, persoonlijke presentatie, interviewtechnieken en het oefenen van gesprekstechnieken aan de orde.

De eerste training met als onderwerp communicatie werd door de leden van het keuringsteam goed ontvangen. Tijdens de training wordt de jongeren geleerd dat ze op een andere manier kunnen nadenken over wat ze willen bereiken, en op welke manieren ze dat bewust kunnen doen. Deze training werd tijdens de afsluitende interviews door de onderzoekers met leden van het keuringsteam het vaakst genoemd als onderdeel waar ze het meest aan hadden, ook buiten het PAja!-project. Zoals O'don, die aangeeft dat hij de opgedane kennis ook op andere plekken kan inzetten: 'Ik merk dat ik mensen beter kan begrijpen, door de analyse van non-verbale communicatie. Een goede observatie helpt daarbij. Ik leer mensen beter kennen daardoor, ik kan een beter gesprek hebben. En dat komt weer van pas bij een baan zoeken, solliciteren, maar ook als ik aan het babbelen ben in de kroeg. Ik vraag de juiste dingen.'

De trainingen zijn gebaseerd op eerdere trainingen van Saskia Hockers, die ook de (jongeren)keuringsteams van Almere en Amsterdam trainde. Saskia verzorgde de eerste twee trainingen, waarna Bea goed geïnstrueerd de laatste training op zich nam.

Het omzetten van de persoonlijke ervaringen en meningen van de individuele leden van het keuringsteam naar een objectieve vragenlijst was een ingewikkeld proces. Tijdens de trainingen is daar veel tijd aan besteed en werd geoefend met de vragenlijst. Daardoor ging het in kleine stapjes langzaam de goede kant op. Ook werd geoefend met verschillende houdingen die de te interviewen jongeren mogelijk kunnen aannemen (nukkig, zonder zin om mee te werken, provocerend etc.), waarbij stagiaires en andere ondersteunende vrijwilligers van Don Bosco Spirit zich voordeden als onwillige jongeren.

5 14 januari 2013.

Dit rollenspel was bijzonder leerzaam: niet alleen ter voorbereiding op de interviews die later volgden, ook leerden de leden van het keuringsteam hoe moeilijk het is om onwillige jongeren in beweging te krijgen, hoe goed je bedoelingen ook zijn.

De trainingen kenmerkten zich altijd door een open sfeer, waarbij uitgebreid werd stil gestaan bij de ervaringen en zienswijzen van de jongeren. In het uiteindelijke afsluitende groepsgesprek werden al deze ervaringen en perspectieven gezamenlijk besproken, zodat iedereen van de groep iets mee kreeg van de ervaring van anderen.

2.3 *De interviewfase*

Het keuringsteam verkrijgt de informatie over de voorzieningen door mede-jongeren, die in de betreffende voorzieningen wonen, te interviewen. De bewoners van deze voorzieningen worden geïnterviewd door een jongere als zichzelf. Daardoor komt er een gesprek op gang dat anders is dan wanneer een volwassene of begeleider dezelfde vragen zou stellen.

Vragenlijst

Het keuringsteam heeft, anders dan bij andere PAja! trajecten, de vragenlijst vanaf de grond af zelf opgebouwd. Per onderwerp zijn er vanuit een brainstorm vragen op papier gekomen, die vervolgens ontdaan moesten worden van allerlei subjectieve waarden en oordelen. Een stevig karwei, dat extra ingewikkeld werd vanwege de opzet en omvang van het Utrechtse PAja! traject: de - later bijgestelde - bedoeling is de gehele keten te keuren, wat om verschillende typen vragenlijsten (voor de verschillende typen begeleiding (intake, opvang, dagbesteding) vraagt. Projectleider Bea van Doorn noemt de activiteiten rondom de vragenlijst van groot belang voor de ontwikkeling van de jongeren: 'In eerste instantie roept het veel persoonlijke verhalen bij de jongeren op. Dat moet worden omgezet in objectieve vragen. Een heel leerproces voor U-2B Heard!. De vragenlijst die ze gaan gebruiken komen echt uit hunzelf.' Het onder woorden brengen van hun persoonlijke en emotionele ervaringen en het omzetten ervan in objectieve onderzoeksvragen bleek een grote stap die de jongeren veel bijbracht over onderzoek doen en de plaats die zij innemen bij het onderzoek.

Vrijwel alle jongeren van de keuringsgroep hadden een actieve inbreng tijdens de vele werkvergaderingen. Tegelijkertijd waren de ambities soms te groot in verhouding tot de beschikbare en met elkaar afgesproken tijd. De wil om alles zelf te willen uitvinden rondom de vragenlijsten, maakte dat eenvoudigere manieren om het doel te bereiken niet altijd werden benut. Ook werd er vaak te weinig met de tips en suggesties van de bij veel werkvergaderingen aanwezige onderzoekers gedaan. Of gebeurde dat pas na lang aandringen. Er

lag uiteindelijk een werkbare vragenlijst op tafel, die evenwel zonder veel extra moeite toch nog nét wat beter had kunnen worden. Anderzijds hebben de jongeren door hun leidende rol bij het maken van de vragenlijsten, zich de vragen dusdanig eigen kunnen maken, dat dit uiteindelijk weer winst opleverde tijdens het interviewen zelf: het interviewen verliep vlot en de interviewers konden beter doorvragen en letten op interessante aanvullende opmerkingen van de geïnterviewden, omdat ze de vragenlijst haast konden dromen.

Interviews afnemen

De interviews zijn afgenomen in tweetallen: elke jongere werd gekoppeld aan een stagiaire van U-2B Heard!, op de achtergrond een belangrijke rol vervulden binnen dit onderzoeks- en keuringsproject. De koppels namen vervolgens de interviews af waarbij de jongere het gesprek leidde en de vragen stelde en de stagiaire optrad als notulist. Gestreefd werd om ten minste 80% van de jongeren in een opvang te interviewen. Tijdens de eerste ronde (voorjaar - zomer 2013) zijn de meeste jongeren geïnterviewd, namelijk 60 en was het bereik hoog. Stade Back UP, De Dijk, Enkeltje Zelfstandig en Singelzicht waren de eerste vier voorzieningen die onderzocht en gekeurd werden. Ronde twee (najaar 2013 - winter 2013/2014) bevatte Meidenhuis, Moviera en Timon.⁶ In ronde twee zijn in totaal 17 jongeren geïnterviewd, en is het vooraf geformuleerde streven van 80% van de bewoners per voorziening niet duidelijk gehaald. Dat had verschillende oorzaken. Allereerst zijn de bewoners van Moviera grotendeels op kleine locaties gehuisvest, dat maakte het bereiken en interviewen praktisch moeilijker. Waar in de laatste interviewdagen van de eerste ronde nog een flinke eindspurt werd gehouden door het inzetten van goodybags (die bewoners kregen als beloning voor het interview, gevuld met persoonlijke verzorgingsspulletjes (jongens en meiden) en spulletjes voor baby's bij tienermoeders, zat in fase twee de klad er meer in. De lengte van het project vroeg zijn tol, evenals de intensieve verwerkingslag na elke interviewronde. Wel lieten de jongeren van het keuringsteam bij het interviewen steeds beter zien goed de kleine en grote signalen over de gang van zaken in de voorzieningen en het welbevinden van de geïnterviewde jongeren te kunnen oppikken. Ook dachten ze goed mee over wat deze signalen moesten betekenen voor de verbeteracties bij voorzieningen én voor het gemeentelijk beleid. Het leidde tot extra gespreksstof en aanvullende verbeterpunten voor de keuringsbijeenkomsten. Ook voor de driemaandelijkse overleggen van U-2B Heard! en de wethouder en de andere contacten met beleidsmakers van de gemeente waren deze signalen bruikbaar. Ze vonden hun weg ook naar de overkoepelende conclusies en aanbevelingen die op de

6 Meisjesstad stond ook op de lijst, maar daar is uiteindelijk niet voldoende respons op de interviewverzoeken gekomen.

slotbijeenkomst op 28 februari besproken werden en in deze rapportage onder hoofdstuk 4 terug te vinden zijn.

2.4 *Leidinggevend en medewerkers en de participatie audit*

Voorafgaand en na afloop van het keuringsproces is met de meeste (hoofd) begeleiders van de te keuren opvangvoorzieningen gesproken. In deze gesprekken zijn de verwachtingen ten aanzien van de keuring en de mogelijkheden en moeilijkheden van het project besproken. Ook deelden medewerkers ideeën over het onderzoeks- en keuringsproces met de onderzoekers van Verwey-Jonker Instituut - die deze inbrachten in de werkbesprekingen met de jongeren binnen het project. En tenslotte is tijdens de (her)keuringsbijeenkomsten vaak de visie van de aanwezige leidinggevend en begeleiders op het PAJa!-proces en het verloop daarvan aan de orde geweest. Alle professionals hadden een positieve kijk op PAJa!. Een greep uit de opmerkingen:

‘De zorg wordt op deze manier beter afgestemd op de wensen en behoeften van de jongeren.’

‘Ik juich het PAJa! onderzoek toe, wan ik denk dat het heel goed is vanuit cliëntenperspectief te kijken hoe de zorg verbeterd kan worden.’

‘Cliënttevredenheidsonderzoeken zijn belangrijk, zij zijn waar het om draait. Je moet het uit hun mond horen.’

‘Ik word opnieuw aan het denken gezet over dingen die ik wel weet, maar die wegzakken. Dit houd je alert. Want hoe je ‘t wendt of keert, je zit in een bepaald patroon.’

Dat wil niet zeggen dat het proces altijd rimpelloos verliep. (Milde) kritiek viel vooral te beluisteren op de manier waarop het project was geïntroduceerd en het soms late stadium waarin de komst van het jongerenkeuringsteam om bewoners te interviewen aangekondigd werd.

De vertegenwoordigers van de voorzieningen vatten het keuringsproces serieus op. De (her)keuringsbijeenkomsten waren vrijwel steeds goed voorbereid. De uitkomsten van de interviewronde gaven soms ook aanleiding voor extra inspanningen:

‘Ik dacht, ‘we zijn toch goed bezig’ maar dat zie je helemaal niet terug [in de resultaten van de interviews].’

Of zoals een begeleidster duidelijk verwoordde richting jongerenteam tijdens een herkeuringsbijeenkomst:

'We waren erg geschrokken van jullie rapport: ik hoop dat jullie zien dat we heel erg ons best gedaan hebben.'

Tevredenheid was er over de open gesprekken over de resultaten van de interviews van het keuringsteam met de opgevangen jongeren. De medewerkers waren te spreken over het begrip dat het keuringsteam aan de dag legde, voor punten die niet - of niet op korte termijn- aangepast konden worden. Meerdere leidinggevendenden noemden als opbrengst van het keuringsproces de (extra) aandacht die ze zijn gaan geven aan 'achterliggende zaken'.

Bijvoorbeeld aan de groepsdynamiek, aan de sfeer en aan manieren om negatief gedrag te doorbreken: 'goed gedrag belonen is super belangrijk'. Ook investeerden verschillende instellingen (weer) extra aandacht aan het doorspreken met hun bewoners van de redenen voor het soms verschillend behandelen van jongeren. (Waarom krijgt iemand meer verantwoordelijkheden? Welk gedrag belonen we waarom?)

Meer positieve aandacht van de begeleiders voor de dagbesteding van jongeren was een ander terugkerend punt.

Meer in het algemeen leidt dit project tot het op andere manieren betrekken van de jongeren bij hoe het volgens hen gaat in een voorziening:

'We moeten pro-actiever worden in het vragen naar reacties; het bespreken van zaken waar je ontevreden over bent moet iets vanzelfsprekends worden.'

2.5 *Methodische & organisatorische lessen*

Na afloop van het Utrechtse Paja! traject kan gesteld worden dat volhouden loont. Het project duurde meer dan een jaar: een enorm lange spanningsboog voor de jongeren die leerden wat er allemaal bij een groot en intensief project komt kijken (inclusief aspecten en gebeurtenissen waar je vooraf geen rekening mee kunt houden) en hebben geleerd om vol te houden. Bij hen groeide het besef dat als je gestaag blijft doorwerken, je uiteindelijk iets tot stand kunt brengen. De inspanningen en resultaten zijn door velen positief gewaardeerd. Zoals een bestuurslid van Don Bosco Spirit het verwoordde: 'Het blijven vasthouden aan kwaliteit, werkt!' De jongeren hebben ondanks alle tegenslag en strubbelingen hun verantwoordelijkheid opgepakt en zijn 'over de brug gekomen'. Toch hebben zich een aantal knelpunten voorgedaan, die hier worden besproken om van te leren: voor PAja! trajecten in de toekomst en voor de nieuwe projecten waar de Utrechtse jongeren zich op toeleggen.

Een PAja! keuringsteam valt of staat met de goede onderlinge samenwerking. De dynamiek binnen elk team is anders. Na wat hobbels onderweg ontdekten de Utrechtse jongeren de handigheid te leren van elkaars ervaringen, en konden ze zich aan elkaar optrekken. Nadat ze elkaar leerden

accepteren en de banden als team steeds hechter werden, leerden ze goed samenwerken. De begeleider: 'Er zijn in het begin best de nodige spanningen geweest. Over wie wat ging doen. En over het gedrag in de groep. De jongeren hebben elkaar leren accepteren. Dat moest om gezamenlijk de klus te kunnen klaren.' Met 'gedoe' zou dat niet gelukt zijn. Na beëindiging van het project - toen de spanning eraf was - zijn er flinke clashes geweest vertelt de begeleider bij de evaluatie. Maar die waren ook opmerkelijk snel weer over. De jongeren zijn ook op dat vlak gegroeid en hebben geleerd zich uit te spreken, maar ook weer weten in te binden, te verzoenen. Ook al ben je geen vrienden, je kunt toch samenwerken met het oog op een gezamenlijk doel, dat je bereikt juist omdat je je daarvoor gezamenlijk inzet en de verschillende stappen goed voorbereidt.

Naast de onderlinge samenwerking, moesten de jongeren van het team samenwerken met de begeleiders van de verschillende voorzieningen. Een grote stap, want juist in deze samenwerking moesten de jongeren zich ontwikkelen van (in sommige gevallen) ex-bewoner naar gedegen gesprekspartner. Deze ontwikkeling had aanvankelijk wat voeten in de aarde (het contact met sommige voorzieningen verliep niet vlekkeloos, er was niet altijd vertrouwen in de ander), maar gaandeweg leerden de jongeren dat je vertrouwen bij deze begeleiders en de voorzieningen kunt opbouwen en behouden. Het onderwerp *contact met voorzieningen* kan daarom meer aandacht krijgen bij de training om deze ontwikkeling te begeleiden.

Er zijn nog andere verbeterpunten. Een voortdurend terugkerend struikelblok bleek het vasthouden aan de planning en, indien nodig het duidelijk en tijdig bijstellen van de planning. Het kwam regelmatig voor dat afspraken niet helder werden gecommuniceerd. Dat gebeurde naar de meewerkende onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut en naar de leidinggevendenden of begeleiders van de te keuren voorzieningen. Maar ook de onderlinge communicatie binnen het jongerenkeuringsteam liet soms te wensen over. Het bleek voor het keuringsteam en de projectleider lastig om de interviews in te plannen. Een aantal zaken speelden daarin een rol, zoals ziekmeldingen door leden van het keuringsteam en tussentijdse belangrijke andere activiteiten. Maar ook het onvoldoende structureren van de activiteiten en het onvoldoende onderscheiden van taken en het elkaar daaraan houden speelde een rol. Ook ontbrak het vertrouwen soms om zaken tijdig los te laten en tips en verbeteringsuggesties van anderen in ontvangst te kunnen nemen.

Daarnaast was de interne communicatie bij sommige instellingen een probleem. Als de jongeren van het keuringsteam kwamen om te interviewen was er soms bij de dan aanwezige begeleiding niets bekend hierover. De teamleiding had dan niet doorgegeven dat het keuringsteam zou komen.

Soms werden voorzieningen ook te laat op de hoogte gesteld van de interviews, waardoor de planning in gevaar kwam. Een goede interne en externe communicatie zorgt ervoor dat iedereen weet waar zij of hij aan toe

is, en vergemakkelijkt het proces. Toch moet hier ook de flexibiliteit en het improvisatievermogen van de jongeren van het keuringsteam genoemd worden. Daardoor is het steeds nét goed gekomen. Zo waren ze altijd bereid een keer extra naar een instelling te gaan als dat nodig was.



'Hangplek voor zwerfwagentjes' - Jack van Mildert, beeldend kunstenaar

3 *PAja! in Utrecht: de opbrengsten*

‘Hoe langer ik meedraaide met PAja!, hoe meer ik het gevoel kreeg dat ik als gesprekspartner serieus werd genomen.’- lid Jongerenkeuringsteam

Zoals eerder aangegeven streeft PAja! in de kern drie doelen na: (1) empowerment van deelnemers van het keuringsteam; (2) verbetering van de kwaliteit van de deelnemende voorzieningen en (3) op stedelijk niveau bijdragen aan kwalitatief goede en passende voorzieningen voor cliënten of deelnemers, in dit geval (zwerf)jongeren. In dit hoofdstuk leest u wat het project op deze drie niveaus heeft opgeleverd.

3.1 *Opbrengsten voor jongeren*

De jongeren staan bij PAja! trajecten centraal. Het zijn hun ervaringen met de geboden opvang en zorg die het startpunt vormen van verbeteringen. We maken onderscheid tussen de opbrengsten voor de jongeren die hebben meegedaan aan het keuringsteam en de bewoners van de voorzieningen. U leest eerst over wat deelname aan PAja! Utrecht de leden van het keuringsteam heeft gebracht, vervolgens leest u op welke manieren de bewoners van Utrechtse voorzieningen baat hebben gehad bij PAja!.

3.1.1 *Opbrengsten voor leden keuringsteam*

Het project heeft sterke invloed gehad op de leden van het keuringsteam PAja! Utrecht. De jongeren van het keuringsteam hebben in grote meerderheid een duidelijke, positieve, ontwikkeling doorgemaakt. Een ontwikkeling die gepaard ging met vrolijke, lastige, soms pijnlijke maar bovenal bijzonder leerzame momenten. Meedoen aan PAja! betekent je ervaringen inbrengen en proberen te vertalen in meningen en ideeën, waar andere jongeren en medewerkers van instellingen iets aan kunnen hebben. Meedoen aan PAja! betekent kennismaken met ‘dingen’ die je nog niet eerder gedaan hebt. Betekent in 2014 jargon, uit je ‘comfortzone’ komen. En met een groep gezamenlijk een route uitstippelen. Waarbij vaker niet dan wel het project volgens planning verloopt. Dat kan lastig zijn als je bezig bent vaste grond onder je voeten te zoeken. Elke jongere van het keuringsteam stond

bovendien op een ander punt in zijn/ haar ontwikkeling: van een 15-jarige die bezig is met de middelbare school en een stressvolle thuissituatie, tot een 24-jarige jongvolwassene die hoopt na vele jaren een verblijfsvergunning te krijgen. Ook alle andere jongeren zochten naar manieren om hun weg (weer) te vinden in de maatschappij. Naar manieren om persoonlijke problemen op allerlei vlakken de baas te worden. Te midden van de druk en drukte rond dit soort problemen maakten de jongeren energie vrij voor het PAja! project. Zes jongeren stonden aan de start van het project, vijf andere jongeren haakten tussentijds aan.

Jongeren die goed kunnen praten en - in de eigen groep - duidelijk hun mening kunnen uiten, maar tegelijkertijd niet altijd een even groot vertrouwen hebben in het eigen kunnen. Deze combinatie zorgde zeker in de aanloop van PAja! verschillende keren voor problemen. De samenwerking, het zoeken van je eigen rol in de groep, en het je verhouden tot de rollen die anderen willen spelen, het viel niet altijd mee. Ook het smeden van een goeie groepsband had nogal wat voeten in de aarde. Maar uiteindelijk groeide het gezelschap tot de hechte groep die het gezamenlijke belang duidelijk voor ogen had en die het project heeft weten af te ronden. Dat doet overigens niets af aan de inzet van de groepsleden die tussentijds af- of uitvielen, soms doordat hun persoonlijke problemen (tijdelijk) te groot waren en vroegen om een stapje terug uit het project, soms omdat een andere dagbesteding (opleiding) alle aandacht vroeg.

Op basis van gesprekken met de leden van het keuringsteam, de projectleider en observaties tijdens werkgroepvergaderingen, (her)keuringsbijeenkomsten en andere activiteiten door de onderzoekers het Verwey-Jonker Instituut kan worden vastgesteld dat deelname aan PAja! Utrecht de volgende opbrengsten voor de leden van het keuringsteam heeft betekend:

Ten eerste hebben de jongeren aan PAja! Utrecht een zinvolle dagbesteding gehad. Een activiteit die een grote rol speelde en speelt in hun persoonlijke ontwikkeling. De nieuwe taken en verantwoordelijkheden, uitgesponnen over een langere periode, vroegen om commitment

Ten tweede is het zelfvertrouwen door deelname versterkt. Interviewen, telefoneren, afspraken maken: het gaat de jongeren inmiddels veel gemakkelijker af: 'Zeker aan de telefoon vond ik afspraken maken moeilijk, ik vormde me altijd naar wat anderen wilden. Had eerst het gevoel dat ik het niet kon maken ze iets te vragen. Nu is dat veel minder. Ik vind het nog wel eng maar bereid me goed voor' (Jesse). En Saida: 'Ik heb meer zelfvertrouwen en weet ook beter hoe ik met mensen moet omgaan. Ik was niet bang en niet verlegen maar durfde niet in gesprek te gaan. Dat zijn hoge mensen voor mij en dacht; wat zullen ze van me denken. Juist door het werk voor PAja! merk ik dat ik wat meer praat. Ik was voorheen best stil, durfde bij bijeenkomsten niet voluit te praten. Nu ben ik minder stil.' Met name door hun deelname aan de keuringsbijeenkomsten en de voorbereidingen daarop, leerden de jongeren

dat hun werk en mening er toe doet en waardevol is: er zijn ideeën gelanceerd om samen met instellingen samen te gaan werken in de voorlichting aan jongeren. Bij De Dijk is meegeschreven aan een nieuwe boekje voor jongeren die er komen wonen, en een lid van U-2B Heard! houdt spreekuur bij Back UP om cliënten daar ondersteuning te bieden op het gebied van schuldhulpverlening. Ook zijn er plannen voor voorlichting in de voorzieningen door het jongerenteam rond financiën en schulden en over seksualiteit en relaties. Verder is ook op andere plekken de inzet en betrokkenheid van het keuringsteam niet onopgemerkt gebleven: de jongeren hebben diverse projecten waar ze als woordvoerder of ervaringsdeskundige optreden. Zoals Valeria: 'Ik ben door [wethouder] Hans Spigt uitgenodigd deel te nemen in de klankbordgroep transitie jeugdzorg. Echt leuk om te zien dat ze een 16-jarige zo serieus nemen.' Saida en Hajar zouden graag een nachtopvang in zelfbeheer voor jongeren willen opzetten en zijn hierover in gesprek met de gemeente en voorzieningen. O'don en Jesse zijn bezig met een vervolgopleiding.

Ten derde nemen de jongeren meer verantwoordelijkheid: de verantwoordelijkheid die de jongeren geleidelijk aan kregen leidde er toe dat ze zich steeds meer betrokken voelden bij het werk. De soms wat lauwe houding bij de start is veranderd in het actief oppakken van taken en de wens om het project tot een goed einde te brengen. De jongeren geven zelf ook aan dat ze serieuzer geworden zijn. Daar hoort ook betrouwbaarheid in de uitvoering van taken bij: de jongeren zijn er beter in geworden hun afspraken na te komen en geven eerder en consequenter aan als ze een afspraak niet na kunnen komen. Omdat het keuringsteam maar uit een klein aantal jongeren bestond, was er voor elke jongere een behoorlijke hoeveelheid werk. Saida geeft aan dat ze veel persoonlijke dingen opzij moest zetten voor PAJa!: 'Maar niet op een negatieve manier, want ik heb nu geleerd dat ik onder druk kan presteren. Soms heb je druk nodig.'

Ten vierde is het inzicht in de eigen sterke kanten gegroeid: 'Ik ben goed in vragen stellen, dat heb ik hier geleerd. De juiste vragen stellen. Ik gebruik het steeds in mijn sociale leven. Soms zit ik in de kroeg te babbelen. Ik vraag de juiste dingen. Als ik iemand leer kennen kan ik een goede conversatie hebben. En bij een baan zoeken helpt het. Bij een sollicitatie vragen ze je van alles, maar je mag zelf ook van alles vragen. Prioriteren. Wat is het belangrijkste. Ik leer mensen beter kennen hierdoor. Ik merk aan alles dat ik nu betere vragen kan stellen. En kan tot mensen doordringen. Ik merk dat ik mensen beter kan begrijpen. Thuis ben ik alles aan het analyseren. Je leert ook de juiste observatie te doen. Tijdens de interviews is heel veel non-verbaal. Een goede observatie kan dan helpen.' (O'don)

Ten vijfde heeft het project de jongeren het nodige geleerd over hun rol als belangenbehartiger / ervaringsdeskundige: de eigen ervaringen stonden aanvankelijk - begrijpelijk - voorop. Het eigen perspectief kleurde vaak de

manier waarop de jongeren het onderzoek wilden uitvoeren, welke vragen ze wilden stellen, hoe ze wilden interviewen. En de meeste jongeren hadden een duidelijke eigen mening over de (opvang)voorzieningen waar ze zelf gebruik van hadden gemaakt. Aanvankelijk was dit lastig: tijdens het oefenen met interviewen bijvoorbeeld voerden de eigen ervaringen met ‘de opvang’ vaak de boventoon. De jongeren hebben geleerd dat niet iedereen dezelfde ervaring deelt, en trairden zo een objectiever, onafhankelijker blik: ‘Misschien wel het belangrijkste dat ik heb geleerd is het staan voor de doelgroep waar ik middenin zit. Heb geleerd uit die rol te stappen en ervaringsdeskundige te zijn. Tijdens de eerste interviews merkte ik dat mijn eigen ervaringen nog veel meespeelden, het was moeilijk om mijn eigen gedachten opzij te zetten’ (Valeria). En Hajar spreekt over wat je zou kunnen noemen de ‘bijvangst’, de verhalen tussen de regels van het interview: ‘Na een tijdje kwamen tijdens de interviews andere verhalen van de jongeren zelf boven. Ik wist niet dat ze zoveel te vertellen hadden.’ Dit bleek vaak bruikbare informatie te zijn.

Tenslotte zijn de onderlinge banden tussen de jongeren versterkt: ‘Vooral in het begin liepen discussies nog wel eens hoog op. Er zijn wel mensen die graag hun mening gehoord willen hebben, maar dat ging soepeler op een gegeven moment. We zagen in dat het belangrijk is dat je ook ruimte laat voor de ander. Juist door lange tijd samen te werken met elkaar. Anderen ook een mening laten hebben. En je hebt elkaar nodig. Dat besef zat er zeker de laatste tijd goed in.’ (Jesse).

Tabel 1. Verloop in- en uitstroom leden jongerenkeuringsteam PÅja! Utrecht⁷

Deelnemer	Gestart	Beëindigd	Reden
1	Januari 2013	Mei 2013	Uitstroom naar opleiding
2	Februari 2013	Juni 2013	Uitstroom naar opleiding
3	Januari 2013		
4	Januari 2013		
5	April 2013		
6	Januari 2013		Beperkt inzetbaar wegens eigen bedrijf
7	Februari 2013		
8	Februari 2013	Juli 2013	Uitstroom naar baan
9	Januari 2013		Beperkt inzetbaar wegens tijdgebrek door baan
10	Oktober 2013		
11	Januari 2013	Maart 2013	Gestopt wegens persoonlijke problemen

⁷ Namen deelnemers zijn in deze tabel om privacy redenen weggelaten.

3.1.2 Opbrengsten voor andere jongeren (bewoners voorzieningen)

Voor jongeren in Utrecht die gebruik maken van de gekeurde voorzieningen heeft het project een meer indirecte meerwaarde gehad. De invloed van het project valt voor hen als volgt samen te vatten:

- de bewoners van opvangvoorzieningen hebben hun stem laten horen door middel van de interviews met de jongeren van het jongerenkeuringsteam;
- ze hebben kennis gemaakt met ‘lotgenoten’ die zich actief inzetten voor betere opvang en begeleiding;
- de jongeren in de instellingen hebben kunnen ervaren dat er iets met hun input gedaan wordt. Er zijn kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd op basis van hun ervaringen. U-2B Heard! koppelt de resultaten van de interviews en keuringsbijeenkomsten terug door middel van posters, flyers, en desgewenst mondelinge presentaties;
- de jonge bewoners zijn of worden betrokken door de medewerkers bij verdere verbetering van de begeleiding, de sfeer, de praktische gang van zaken.

3.2 Opbrengsten voor de afzonderlijke voorzieningen

Zeven instellingen zijn ‘doorgelicht’ door het jongerenkeuringsteam. Dat deden ze via interviews met bewoners en door presentatie van de interviewresultaten aan de instellingen. Ook werden - netjes gescheiden van de interviewresultaten - soms nog uit eigen ervaring vragen gesteld over praktische gang van zaken of beleid van een instelling. In de keuringsbijeenkomsten zijn op basis van de interviewuitkomsten door het keuringsteam steeds zowel sterke kanten als verbeterpunten gepresenteerd. Deze punten zijn vervolgens uitgebreid toegelicht en besproken tijdens de keuringsbijeenkomsten met leidinggevenden en begeleiders.

Lage scores op thema’s zijn door de medewerkers in samenspraak met keuringsteam en soms bewoners ‘weggewerkt’. Concrete verbeteringen zijn doorgevoerd, plannen voor een andere manier van werken zijn in gang gezet, of worden in overleg met de bewoners uitgeprobeerd. De door één van de managers genoemde ‘tunnelvisie bij managers en medewerkers’ is door de inzichten uit de interviews en de dialoog met het keuringsteam opengebroken. Werken vanuit de beste bedoelingen wordt overal gedaan, maar hun doel voorbij schietende regels en bij-effecten worden niet altijd (meer) opgemerkt. Een veelgehoorde terugkoppeling van medewerkers is dat het PAja! project inzichtelijk heeft gemaakt wat er in de beleving van bewoners goed en verkeerd gaat. De dialoog tussen begeleiding en bewoners is verbeterd. PAja! dient bij sommige voorzieningen als stimulans tot verdere vervolgstappen om structureel het betrekken van cliënten bij meting en verbetering van de kwaliteit te vergroten.

Hieronder een bloemlezing uit de onderwerpen die de opvangvoorzieningen naar aanleiding van het onderzoek hebben verbeterd.

3.2.1 *Positieve en verbeterpunten per voorziening*

Hieronder beschrijven wij per voorziening een aantal sterke kanten en verbeterpunten. Deze samenvatting is gebaseerd op twee bronnen. Ten eerste de uitvoerige samenvattingen van de uitkomsten van de interviews die het keuringsteam heeft gehouden met de bewoners van de voorzieningen (en met jongeren die gebruik maken van de dienstverlening van Back UP). Deze samenvattingen zijn op basis van de interview verslagen door de leden van het jongerenkeuringsteam, door de onderzoekers opgesteld. De tweede bron betrof de verslagen van de (her)keuringsbijeenkomsten. Beide type documenten zijn aan de voorzieningen verstrekt.

Back UP

Back UP (hulpverleningsinstelling voor kwetsbare en (zwerf)jongeren) wordt op vrijwel alle thema's door de geïnterviewde jongeren overwegend positief tot zeer positief beoordeeld. De jongeren voelen zich veilig en met respect behandeld bij Back UP. Ook de intake scoort een goede voldoende.

Verbeteringen zijn gewenst rond de informatievoorziening naar de jongeren toe, zoals over de klachtenprocedure. Ook de huisregels kunnen een aanscherping of evaluatie gebruiken. De helft van de jongeren heeft aangegeven behoefte te hebben aan dagbesteding en begeleiding daarbij. Er wordt kritiek geuit op rondslingerende dossiers en computers die 'open' staan, waardoor jongeren elkaars gegevens kunnen bekijken.

Tijdens de keuring worden deze onderwerpen besproken en Back-Up! belooft verbetering. Tijdens de herkeuring blijkt dat op alle punten een concrete verbetering is ingevoerd. De jongeren worden op de klachtenprocedure geattendeerd door diverse informatieborden met daarbij een instructie hoe te handelen. Privacy van de dossiers staat beter op het netvlies van de medewerkers, zij houden dat gezamenlijk in de gaten. Computerschermen schakelen sneller in op slaapstand als een medewerker even weg is en hij moet inloggen bij terugkomst. Tot slot is het thema 'financiën' een belangrijker rol gaan spelen. In de begeleiding van de jongeren is daar meer aandacht voor. Tijdens de intake krijgt het onderwerp meer aandacht en wordt duidelijker benoemd wat de jongere wel en niet kan verwachten van Back UP. Dit voorkomt verwarring. Daarnaast is er een bijzondere samenwerking ontstaan: keuringsteamlid Saida is één middag per week aanwezig bij Back UP om voorlichting te geven over geldbeheer. Het onderwerp dagbesteding wordt overgeheveld naar een stadsbrede aanpak.

De Dijk

Crisisopvang De Dijk wordt door de geïnterviewde jongeren als redelijk beoordeeld. De jongeren zijn tevreden over de complimenten die ze krijgen

van begeleiders, de uitleg die ze krijgen bij sancties, de regelmatige inspraakmomenten en het zelf mogen koken. Dat draagt volgens hen bij aan de goede sfeer in huis.

Verbeterpunten liggen bij De Dijk op het vlak van inspraak: jongeren lijken niet goed te weten waar ze met hun klachten heen kunnen. Ze zijn vaak ook niet op de hoogte van het bestaan van een vertrouwenspersoon en klachtenprocedure en -commissie. Verder scoorde de omgang met financiële problemen en vragen van de bewoners een onvoldoende. De computers zijn aan vervanging toe, en jongeren hekelen de kamercontroles waar ze geen weet van hebben.

Tijdens de herkeuringsbijeenkomst laat De Dijk zien dat de grondige keuring effect heeft gehad: de klachtenprocedure is opgehelderd met behulp van een folder in begrijpelijke taal, de computers zijn vervangen en de jongeren worden na afloop van kamercontroles op de hoogte gebracht en geconstateerde 'overtredingen' worden besproken.



Keuringsbijeenkomst Back-UP

Enkeltje Zelfstandig

Woon- en kamertraining voorziening Enkeltje Zelfstandig (onderdeel van het Leger des Heils) wordt door de jongeren overwegend positief beoordeeld. De begeleiding luistert goed en houdt voldoende rekening met de jongeren. Ook de intake krijgt een positieve waardering mee.

Enkeltje Zelfstandig kan een verbeterlag maken door op een later moment terug te komen op de informatie die tijdens de intake wordt overgebracht. Deze situatie is soms hectisch, terwijl de informatie belangrijk is en zal bijdragen aan een prettig verblijf. De roep om dagbesteding is onder de bewoners van Enkeltje Zelfstandig groot, en daarbij missen de jongeren die een dagbesteding hebben, interesse daarover aan het einde van de dag. Verder is financiën een pijnpunt en willen de jongeren hulp bij het schoonmaken.

Uit de herkeuring kwam naar voren dat is gewerkt aan dagbesteding en de mogelijkheden daartoe. De opvangvoorziening heeft een ander schoonmaakbedrijf in de arm genomen die de jongeren helpt bij het schoonhouden van de ruimten, en bewoners die extra hulp willen bij het beheer van de financiën kunnen zich inschrijven voor een budget training. De begeleiders hebben posters opgehangen die de jongeren wijzen op de regels die tijdens de intake worden besproken, en laten het de jongeren weten als er kamercontroles hebben plaatsgevonden. Ook heeft Enkeltje Zelfstandig een andere vertrouwenspersoon ingeschakeld die meer naar de jongeren toekomt in plaats van afwachtend beschikbaar is. Dit werd opgemerkt en aangedragen door het keuringsteam en is door de begeleiders voortvarend opgepakt, net als de overige keur aan verbeterpunten.

Singelzicht

Jongerenopvang Pension Singelzicht scoorde op een aantal terreinen een ruime voldoende. Het gezonde eten dat door een nieuwe kok werd bereid werd positief beoordeeld, net als de intake. Ook waren de geïnterviewde jongeren over het algemeen tevreden over de manier waarop een stappenplan met hen werd opgesteld. Ook over het gesprek bij binnenkomst over de verwachtingen waren zij tevreden.

Verbeteren kon Singelzicht ook. De regels bleken voor meerdere jongeren onduidelijk. Dat kwam deels doordat -voor sommige jongeren andere regels leken te gelden dan voor andere, waardoor het idee ontstond dat er werd 'voorgetrokken'. Ook het beleid rond schorsing en time-out vroeg om een opheldering. Bij klachten bleek dat jongeren soms geen idee hadden waar ze terecht konden. Tot slot was volgens een deel van de bewoners de hygiëne van de douches onder de maat.

Uit de herkeuringsbijeenkomst komt naar voren dat het organisatiebeleid rond schorsing en time-outs verhelderd is voor zowel de medewerkers als de jongeren. Ook het 'voortrekken' is besproken: de leidinggevenden hebben

uitgelegd waarom al naar gelang de situatie, de regels soms net iets verschillend worden toegepast. Singelzucht vindt het belangrijk rekening te houden met de individuele situatie van de jongere en diens problematiek, maar houdt daarnaast nu ook beter de groepsdynamiek in de gaten. Verder worden de jongeren nu op de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon gewezen middels folders en de vertrouwenspersoon komt tweemaal per jaar op bezoek om uit te leggen wat hij doet. De douches zijn gezamenlijk schoon gemaakt. Dit is zo goed bevallen dat het vier maal per jaar ingepland wordt. Na afloop worden de jongeren getraakteerd op een etentje.

Meidenhuis

Over de begeleiding van het Meidenhuis is het merendeel van de bewoners van het Meidenhuis erg positief: die is respectvol en duidelijk. De begeleiders zijn tot na vertrek betrokken bij de meiden. Toch komen de geïnterviewde bewoonsters ook met een behoorlijk aantal verbeterpunten.

Zo heeft niet iedereen het idee dat goed gedrag wordt beloond, een verbeterpunt. De meiden zijn gebaat bij een positieve benadering, zeker in de wankele situatie waarin ze verkeren. Daarnaast is meer voorlichting over drugs en seksualiteit gewenst. Begeleiding naar dagbesteding - meestal school - is voor de jongeren in het Meidenhuis belangrijk, maar wordt naar het gevoel van enkele bewoonsters niet altijd gegeven. En als een bewoonster klachten heeft, weet zij vaak niet waar ze terecht kan.



Herkeuringsbijeenkomst Meidenhuis

De medewerkers van het Meidenhuis laten tijdens de herkeuring overtuigend zien alle verbeterpunten te hebben opgepakt. Behalve via een poster wordt aan de klachtenprocedure aandacht besteed bij de intake en wordt deze genoemd in de welkomstmil, die ook naar de ouders gaat. In de

mentorgesprekken wordt het hoe en waarom van de sancties uitvoeriger besproken met de meiden. Complimenten worden genoteerd in een complimentenschrift. Goed gedrag en een positieve instelling ten aanzien van de sfeer in huis worden beloond door uitjes te organiseren. De onderwerpen drugs en seksualiteit komen aan de orde in de thematische gesprekken tussen de begeleiders en de meiden.

Timon

Het algemene oordeel over Timon is goed, waarbij door driekwart van de geïnterviewde jonge bewoonsters de begeleiding wordt aangewezen als beste onderdeel. De meeste verbetering moet volgens de meiden uitgaan naar dagbesteding, die is lastig te vinden en te houden als je een kind hebt. Als je geen dagbesteding hebt, moet je verplicht meedoen aan een cursus en dat werkt niet heel motiverend. Alle ondervraagden geven aan dat hun situatie sinds hun verblijf bij Timon is verbeterd. De hoge algemene tevredenheid over Timon, lijkt samen te hangen met de betrekkelijk hoge mate van vrijheid die de bewoonsters ervaren. Ze hebben een eigen plek, worden met respect bejegend en lijken dit respect ook terug te geven.

Een klein verbeterpunt is de informatievoorziening omtrent klachten en bestaan en functioneren van de klachtencommissie. Ook is niet iedereen op de hoogte van het bestaan van een vertrouwenspersoon. Ook als er geen of nauwelijks problemen zijn, is het belangrijk dat cliënten op de hoogte zijn van deze zaken. Ook de begeleiding / informatievoorziening rond begeleiding of doorverwijzing bij financiële problemen of vragen, kan mogelijk verbeterd worden. Tenslotte zou nagedacht kunnen worden of aan voorlichting over relaties en seksualiteit en leefwijzen (gebruik van verslavende middelen) meer aandacht besteed zou kunnen worden.

Tijdens de herkeuringsbijeenkomst blijkt dat het laatste punt moeilijk aan te pakken is. Wel staat het nu meer op de agenda en wordt een derde persoon uitgenodigd bij het gesprek als het wordt opgemerkt. Aan de zichtbaarheid van de klachtenprocedure kon wel gewerkt worden, meiden krijgen nu bij binnenkomst een folder waarin dit onderwerp uitgebreid wordt toegelicht. Ook komt het bij de intake aan de orde. Het onderwerp seksualiteit komt tijdens de wekelijkse training en in de persoonlijke begeleiding aan de orde.

Moviera

Het oordeel van de geïnterviewde bewoners is gematigd positief: over veel aspecten van de opvang en begeleiding door Moviera zijn de bewoonsters redelijk tevreden. Er zijn geen bewoonsters die zich uit kwaadheid of ontevredenheid extreem negatief uitlaten. Aan de andere kant zijn de bewoonsters ook nergens heel enthousiast over. Gevraagd naar welke onderdelen vooral verbetering kunnen gebruiken, worden 'Privacy en Regels' en 'Inspraak' het meest genoemd. De meeste respondenten geven aan dat hun omstandigheden zijn verbeterd sinds ze bij Moviera zijn ingetrokken.

Verbeterpunten zijn verduidelijking van de klachtenprocedure en het wijzen van de jonge bewoonsters op het bestaan van de vertrouwenspersoon. Ook een gesprek over regels, rechten en privacy is wenselijk. Misschien is het een goed idee om hier tijdens een gezamenlijke bijeenkomst aandacht aan te besteden. Dat geldt ook voor de verwachtingen / behoefte van de bewoonsters rond de begeleiding die ze ontvangen. In het bijzonder rond het punt van 'moederschap'. Tenslotte kan dagbesteding wellicht meer onderwerp van begeleiding worden, hoewel de bewoonsters daar in deze fase van hun leven wel tevreden over zijn.

Uit de herkeuring blijkt dat Moviera de aangedragen verbeteringen actief heeft opgepakt. Nieuwe bewoners krijgen nu standaard een rondleiding bij de intake, waarbij ook de vertrouwenspersoon en klachtenprocedure wordt besproken. Ook hangen er posters om bewoners daarop te wijzen. De regels worden eveneens vermeld in de folder die elk meisje bij aankomst krijgt. Vlak na opname nemen de begeleiders het boekje nogmaals met de bewoonsters door. De regels zijn op een interactieve en visuele manier geëvalueerd, door de meiden op te laten schrijven wat ze vonden van het verblijf bij Moviera en wat ze verwachtten van de regels, de begeleiding en huisgenoten. Deze verandering wordt positief ervaren. Inmiddels heeft Moviera speciaal iemand aangenomen om een cliëntenraad op te zetten.

Samenvatting verbeteringen

Zoals uit het bovenstaande blijkt, zijn in elke voorziening meerdere concrete verbeteracties afgesproken en uitgevoerd. De aandacht die hieraan gegeven is, vergroot het gevoel van betrokkenheid en 'ertoe te doen' bij bewoners. Een aantal onderwerpen keert bij meer voorzieningen terug:

- een substantieel deel van de jongeren heeft behoefte aan informatie en onderling gesprek over onderwerpen als seksualiteit en relaties en drugsgebruik. Verbeteringen op dit gebied kunnen jongeren weerbaarder en minder beïnvloedbaar maken;
- ook ontbrak op de meeste opvangplekken informatie over klachtenprocedures en de rol van de (verplichte) vertrouwenspersoon;
- ook over het hoe en waarom van de inzet van regels en sancties werd soms informatie gemist;
- ook raken interne afspraken al snel in de vergetelheid (bij zowel medewerkers als jongeren), waardoor onnodig misverstanden ontstaan. Jongeren kunnen goed meedenken over de rol van regels en hoe je ze inzet en communiceert.

Over het algemeen dragen veel verbeteringen die zijn doorgevoerd bij aan kleine, maar vaak essentiële veranderingen in de cultuur binnen de voorzieningen, in de manier waarop jongeren en medewerkers met elkaar omgaan. Ze plaatsen de jongeren in een andere positie, als belangrijke medevormgevers van hun eigen opvang en begeleiding. Een cultuuromslag naar structurele

participatie maakt jongeren bovendien meer verantwoordelijk voor hun eigen situatie. Zoals een teamleider zei: 'Beter luisteren en aansluiten bij cliënten moet altijd. Transitie of niet; als het stof van de transitie is gaan liggen, moet dat blijven. (...) Niet De Rading, [de koepelinstelling, auteurs] maar de meiden zijn onze opdrachtgevers.' De jongeren moeten het gevoel hebben dat ze er mogen zijn en dat er serieus naar ze wordt geluisterd.

3.3 *Opbrengsten voor Utrecht: gemeente & voorzieningen*

We hebben gezien wat PAja! Utrecht voor de jongeren heeft betekend. En in kaart gebracht tot welke verbeteringen de keuring 'van onderop' binnen de voorzieningen heeft geleid. Maar wat heeft 'Utrecht' aan dit project gehad? Zijn er gevolgen voor de samenwerking tussen de opvang en/of welzijnsvoorzieningen die zich in de stad richten op jongeren? En welke aanknopingspunten voor het gemeentebestuur - rond voorbereiding van nieuw beleid of evaluatie van oud, of voor de controle functie van de overheid op effectiviteit van de voorzieningen zijn er aan te wijzen?

Concrete verbeteringen

In de eerste plaats zijn er de concrete verbeteringen in de kwaliteit van de voorzieningen. Bewoners van opvangvoorzieningen hebben hun stem laten horen en merkten dat er iets met deze stem gedaan wordt. Er zijn kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd op basis van hun ervaringen.

Nieuwe verbindingen

Er zijn ook nieuwe netwerkjes ontstaan tussen jongerenteam en instellingen en tussen instellingen onderling. Het gaat om kleine maar waardevolle initiatieven rond zaken die op meerdere plekken spelen: zoals rond manieren om voorlichting rond seksualiteit en relaties, of over druggebruik, anders te organiseren.

Thermometer: beeld en beoordeling van functioneren voorzieningen

Het PAja! traject leidt tot meer inzicht in het functioneren van de Utrechtse opvangvoorzieningen.

Dit onderzoek door en voor jongeren vond plaats in een turbulente tijd voor de jeugdzorg en opvangsector. Door deze 'keuring van onderop' wordt duidelijk hoe, vanuit het perspectief van de cliënten, de situatie momenteel is. De keuring fungeerde als thermometer: het jongerenkeuringsteam nam de temperatuur op.

De beoordeling of een voorziening voor het predicaat 'jongerenproof' in aanmerking zou kunnen komen, kwam als volgt tot stand;

- beeld uit interviews jongeren over sterke en zwakkere kanten op allerlei leefgebieden, inclusief rapportcijfer;

- opstelling voorziening tijdens proces van (her)keuring, inzet voorziening om verbeterpunten aan te pakken;
- het daadwerkelijk doorvoeren van verbeteringen, of de kwaliteit van de argumenten om dat niet te doen.

Algemene beoordeling van de gekeurde Utrechtse voorzieningen

Alle jongeren hebben aan het einde van het interview de vraag gekregen: welk rapportcijfer geef je jouw opvangvoorziening? Dat cijfer is aan de betreffende voorziening gepresenteerd tijdens de keuring, met een daarbij horende uitleg. Dit cijfer is gecorrigeerd, dus uitschieters (1, 10) tellen niet mee. Alle zeven rapportcijfers zijn bij elkaar opgeteld. Dat levert een (gewogen en gecorrigeerd) gemiddelde van afgerond 6.5 op⁸. Zo beoordeelden, in één cijfer uitgedrukt, jongeren de opvang in Utrecht. Bij ‘interpretatie’ van dat cijfer moet in het achterhoofd worden gehouden dat dit oordeel sterk kan afhangen van de ‘stemming van de dag’, en die wisselt bij jongere respondenten sterker dan bij volwassenen. Een slechte of juist een goede dag heeft invloed op het cijfer dat zij geven. Ook klinkt - maar dat is niet voorbehouden aan jongeren - uiteraard het oordeel over de eigen situatie sterk mee in het oordeel over de ‘dienstverlening’. Verder constateerde het keuringsteam dat sommige jongeren een slecht cijfer gaven, ook als ze ‘slechts’ ontevreden bleken over één aspect van de voorziening. Tot slot moet in het achterhoofd gehouden worden dat dit het cijfer is dat de jongeren hun voorziening gaven vóór het proces van keuring en herkeuring waarin de voorzieningen konden werken aan verbetering van de minder goed scorende onderdelen. Dit in acht nemend, kan worden geconcludeerd dat een 6,5 geen slechte score is. Een voldoende met ruime mogelijkheid tot verbetering.

Belangenbehartiging door jongeren versterkt

Er is een actief en zeer betrokken keuringsteam samengesteld dat heeft laten zien de belangen van de doelgroep te kunnen behartigen. Ze zijn gedurende ruim een jaar op verschillende niveaus bezig geweest met de problematiek van dakloze jongeren en hebben een goed netwerk opgebouwd. Het keuringsteam / U-2B Heard! is daarmee een partner voor de gemeente én voor de instellingen bij het signaleren van knelpunten en het nadenken over noodzakelijke aanpassingen in het aanbod in de stad. U-2B Heard! kan het ‘ketenpartneroverleg’ rond (zwerf)jongeren van nieuwe brandstof voorzien.

Bijdrage aan (politieke) agenda

De uitkomsten van PAja! kunnen leidraad zijn voor gemeentelijk beleid. De gesprekken in het team, de interviews van de jongeren, maar vooral ook

8 Bij de start van het project is afgesproken niet de afzonderlijke cijfers per instelling openbaar te maken. Daarvoor zijn verschillende redenen: het betreft een proefproject en bovendien gaat dit cijfer al snel een eigen leven leiden, dat geen recht doet aan de inspanningen van voorziening om zich te verbeteren, nadat de interviews hebben plaatsgevonden en het cijfer is uitgedeeld.

tussen team en de voorzieningen hebben geleid tot het 'ontdekken' en / of aanscherpen van thema's voor een gezamenlijke agenda, een gezamenlijke agenda van de instellingen, gemeente en jongeren met tenminste drie grote, complexe, aandachtspunten te weten:

- **Dagbesteding:** het jongerenteam ziet een gebrek aan goede dagbestedingsmogelijkheden, te weinig verantwoordelijkheid bij de jongeren zelf, en te veel vrijblijvendheid aan de zijde van voorzieningen/gemeente. Er is een groot gebrek aan zinvolle dagbesteding waarmee jongeren zichzelf kunnen ontwikkelen en onderscheiden, kortom: vooruit kunnen komen. Uit de interviews blijkt dat er aan de ene kant jongeren zijn die, murw geworden door alle afwijzingen en onmogelijkheden, tevreden met hun uitkering zijn en 'niet meer hoeven'. Aan de andere kant zijn er veel jongeren die wel een opleiding en/of werk willen. PAja! laat zien dat als jongeren zich eenmaal echt interesseren en zich verantwoordelijk voelen, ze bergen kunnen verzetten. 'Soms heb je druk nodig' (Saida). De jongeren vinden dat er meer geëist mag worden van jongeren.
- **Financiën/schulden:** de financiële situatie van veel jongeren is nijpend. (Oplopende) schulden drukken op de jongeren en vormen een obstakel op de weg naar een nieuw bestaan. Er bestaat behoefte aan meer voorlichting en begeleiding rond schulden. Bij de voorlichting kunnen ervaringsdeskundige jongeren betrokken worden. De huidige wijze van schuldhulpverlening voldoet om uiteenlopende redenen niet volgens de jongeren.
- **Wonen:** er spelen meerdere problemen op het terrein van wonen: ten eerste is er een tekort aan crisisopvang plekken in de regio, zo stellen jongeren én instellingen vast. Ten tweede is er te weinig doorstroming: de wachttijd voor kamertraining of zelfstandige woonruimte is lang. Daardoor neemt het 'grijs' wonen toe, met allerlei belemmeringen ten gevolg voor de mogelijkheden om begeleiding te kunnen bieden aan de jongeren die het betreft.

4 *Conclusies & aanbevelingen*

‘Als je ziet wat het voor de deelnemers betekent, gun ik ieder cliëntenplatform een PAja!-project. Het is een gigantische leerschool.’ - Bea van Doorn, begeleider jongerenplatform U-2B Heard!

Het keuringsteam van jongerenplatform U-2B Heard! Utrecht bracht de kwaliteit in beeld van de opvang en begeleiding van zeven (opvang)voorzieningen voor Utrechtse jongeren. Dit gebeurde in een turbulente tijd met veel veranderingen in (de organisatie van) de begeleiding van jongeren.

Het project kende de volgende doelen:

- Zwerfjongeren een grotere rol toekennen als gebruikers van het zorgaanbod, zodat ze meer participeren en door het oefenen van vaardigheden aan hun eigen empowerment werken.
- De jongeren die actief zijn in het PAja!-project hebben door hun werkzaamheden hiervoor een goede dagbesteding, wat goed is voor hun persoonlijke ontwikkeling.
- Werken aan kwaliteitsverbetering van de opvangvoorzieningen en zorginstanties via een keuring die in handen van jongeren (de gebruikers van voorzieningen) ligt. Vanuit de ervaringen en meningen van de jongeren worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd. Dit kan voor deze voorzieningen als een keurmerk dienen en een stimulans tot verdere kwaliteitsverbeteringen vormen.
- PAja! Utrecht wil bijdragen aan een beter inzicht in het functioneren van de Utrechtse opvangketen door sterke kanten en mogelijke lacunes in kaart te brengen. De uitkomsten van PAja! kunnen een leidraad zijn voor het gemeentelijk beleid vanaf 2014.
- De gemeente Utrecht hecht er belang aan dat het structureel inzetten van ‘keuringen’ de kwaliteit van de jongerenopvang en -begeleiding ook op langere termijn zal waarborgen.
- Versterking van onderlinge contacten tussen de jongeren en de opvangvoorzieningen en de jongeren die op straat leven.

In de vorige hoofdstukken is al besproken in hoeverre deze doelen bereikt zijn. We volstaan hier met een samenvatting van verloop en opbrengsten van het project in het licht van de doelen die de initiatiefnemers vooraf hebben opgesteld.

Jongeren in de hoofdrol: (proces van) empowerment van leden jongerenteam

In vergelijking met veel participatieprojecten en ook met de eerdere PAJa!-projecten is de inbreng van de jongeren zeer groot geweest: zij hebben het project van begin tot eind zelf gedragen, ondersteund door Don Bosco Spirit en begeleid door het Verwey-Jonker Instituut. Deze grote verantwoordelijkheid heeft ertoe geleid dat PAJa! voor hen een intensief en zeer leerzaam dagbestedingsproject is geweest: *'Ik heb meer zelfvertrouwen en weet ook beter hoe ik met mensen moet omgaan. Eerst durfde ik niet in gesprek te gaan met 'hoge' mensen, ik dacht dan: wat zullen ze van me denken. Dankzij PAJa! durf ik gesprekken wél aan te gaan, en doe ik ook mijn mond open op andere bijeenkomsten.'*

De jongeren leerden altijd al veel bij U-2B Heard!, werd tijdens een evaluatiegesprek over het project opgemerkt. De begeleider van de jongeren stelt dat ze nog eens extra gegroeid zijn door deelname aan PAJa!. Hoe komt dat? Hoe komt het dat ze allemaal nog meer doorzettingsvermogen, zelfkennis, reflectievermogen en vaardigheden hebben gekregen? Enkele factoren die daarvoor verantwoordelijk zijn:

- Deelname aan een PAJa!-traject vraagt veel van de teamleden. Het is geen luchtig projectje van enkele dagdelen of weken. De jongeren zijn stevig en langdurig uitgedaagd.
- De jongeren hebben veel verantwoordelijkheden op zich genomen, vaak ook naar zich toe getrokken.
- De jongeren kregen hun kwaliteiten scherper in beeld. Hun kwaliteiten zijn bovendien gezien, gewaardeerd en verder gestimuleerd door andere betrokkenen.
- De jongeren beseften dat ze steeds meer te weten kwamen over wat mede-jongeren ervaren en over hoe de voorzieningen en het lokale beleid functioneren.
- De teamleden zijn gesterkt door de resultaten en erkenning van hun inspanningen: het project leverde concrete verbeteringen op en duidelijke punten voor overleg met gemeente en instellingen; medewerkers en leidinggevenden van voorzieningen waren geïnteresseerd in het project, waardering van ambtenaren en wethouders voor de rol van U-2B Heard! groeide gedurende het project.

Jongeren aan het woord: stand van zaken vanuit het perspectief van de opvangjongeren

Het keuringsteam, geheel bestaande uit ervaringsdeskundige (ex-)opvangbewoners, heeft 79 jonge bewoners binnen zeven voorzieningen geïnterviewd. Die gesprekken gingen over allerlei thema's waar een jonge bewoner van een opvangvoorziening mee te maken heeft: regels, begeleiding, privacy, onderlinge omgang, hygiëne, informatievoorziening over seksualiteit en relaties en gezondheid. Het gemiddelde rapportcijfer dat de 79 jongeren hun

opvangvoorziening en de begeleiding die ze er ontvangen gaven is een 6,5. Jonge cliënten zijn kennelijk van mening dat de opvang en zorg in Utrecht op orde zijn, maar dat er tegelijkertijd nog genoeg te verbeteren valt.

Concrete verbeteringen in voorzieningen

De keurings- en herkeuringsgesprekken bij de zeven voorzieningen leidden tot afspraken over concrete verbeteringen binnen de voorzieningen.

Deze 'keuring van onderop' - een vorm van feedback door de eigen cliënten verzorgd door het keuringsteam als 'onafhankelijke' partij - is goed gevallen bij de jongeren en de gemeente. Maar niet alleen bij hen. Ook de deelnemende instellingen stelden de keuring zonder uitzondering op prijs. Voor de instellingen heeft PAja! Utrecht een schat aan informatie over het reilen en zeilen van hun organisatie opgeleverd. Dat was nodig, zo stelt een van de managers: *'Als je lang op dezelfde plek werkt, ontwikkel je een tunnelvisie. Je ontkomt niet aan de vorming van blinde vlekken.'* De jongeren brachten in hun eigen evaluatie nog een ander effect naar voren: de instellingen gingen, zo stelden ze vast, nog voor de resultaten van de interviews bekend werden, al extra kritisch naar zichzelf kijken.

De gekeurde voorzieningen hebben serieus werk gemaakt van de verbetervoorstellen. PAja! Utrecht heeft daardoor binnen elke voorziening geleid tot concrete verbeteringen in de kwaliteit van de opvang en begeleiding én in de omgang tussen jongeren en medewerkers. De instellingen ontvingen daarvoor een certificaat van het jongerenkeuringsteam.

Agendering van stadsbrede thema's

Behalve tot verbeteringen binnen de afzonderlijke instellingen heeft PAja! Utrecht geleid tot het benoemen en oppakken van knelpunten in de zorg en begeleiding waar instellingen en de gemeente gezamenlijk aan zouden moeten werken. We concluderen dat de keuringsbijeenkomsten ook hebben gewerkt als een manier om punten voor de stedelijke agenda te inventariseren. De behoeften van jongeren in de opvang gaan immers verder dan een bed, stabilisatie van hun problemen en een goede relatie met hun begeleiders. Om verder te komen in het leven hebben zij baat bij een zinvolle dagbesteding waarin ze zich kunnen ontwikkelen, een financiële situatie die hen niet ketent en goede doorstroommogelijkheden naar school of werk.

Ook blijkt er behoefte aan nieuwe manieren om thema's als seksualiteit en drugsgebruik te bespreken. Veel van deze onderwerpen zijn al kort besproken tijdens de slotbijeenkomst van het project. Tijdens die bijeenkomst zijn ook eerste afspraken gemaakt tussen instellingen onderling en tussen organisaties en de gemeente voor de verdere uitwerking van ideeën over deze punten (zie ook aanbevelingen).

Verder bevatten de uitkomsten van dit onderzoek elementen waarbij vervolgstappen niet direct duidelijk zijn en verder nadenken gewenst is, binnen organisaties en op stedelijk niveau. Bijvoorbeeld: wat is de meest effectieve

vorm van opvang/begeleiding? Uit het onderzoek komt de soms positieve, maar vaak ook negatieve invloed van de groepsdynamiek naar voren. Levert een kleinere woon-setting meer winst op, bijvoorbeeld door minder negatieve uitstroom? En is ook bij kleinere wooneenheden als het nodig is dezelfde intensieve begeleiding mogelijk? Uiteraard is de kosten-batenverhouding hierbij een zwaarwegend element.

Versterking belangenbehartiging

Het onderzoek heeft U-2B Heard! bovendien op de kaart gezet als luis in de pels en gesprekspartner van instellingen en de gemeente in Utrecht. PAJa! heeft hun adviesrol extra gewicht gegeven. We staan voor grote veranderingen in de organisatie en aansturing van zorg en opvang voor jongeren. Een kundige stem in de stad vanuit het jongerenperspectief is daarbij onmisbaar.

Aanbevelingen

Onze voornaamste aanbevelingen luiden:

1. Agendeer stadsbrede thema's. Bespreek als instellingen en gemeente de complexe problemen rond dagbesteding, wonen en schulden/financiën die uit het onderzoek door de jongeren naar voren zijn gekomen. Neem kennis van de suggesties en oplossingen van de U-2B Heard!-jongeren en betrek hen bij het voorbereiden van mogelijke veranderingen in beleid en uitvoering.
2. Maak als U-2B Heard! en Don Bosco Spirit met (individuele) instellingen afspraken over concrete, eenvoudig te realiseren samenwerking. Bijvoorbeeld rond voorlichting (voor en door jongeren) over seksualiteit en relaties, drugsgebruik, voor jezelf opkomen (assertiviteit) of omgaan met geld. Ook kan extra ingezet worden op de werving en training van jongeren die willen opkomen voor hun belangen, in hun woonvoorziening of binnen U-2B Heard! op stedelijk niveau.
3. Het is goed voor de jongeren en instellingen in Utrecht als U-2B Heard! zich verder kan ontwikkelen: als houvast, springplank en kweekvijver voor talent. Daarvoor moeten ten minste drie voorwaarden worden vervuld: 1) U-2B Heard! moet op zoek naar nieuwe verleidingsstrategieën om jongeren te trekken; 2) U-2B Heard! zou erkend moeten worden als dagbesteding (met duidelijke rechten en plichten voor de jongeren); 3) U-2B Heard! moet aan kracht winnen door sterker projectmatig te werken en een stevigere interne structuur te krijgen. Aanzetten daarvoor zijn al wel aanwezig, maar komen nog onvoldoende uit de verf. Die verbeterde aanpak moet de huidige sterke kanten (zoals kleinschaligheid, aandacht en onderlinge hulp, tweede kansen biedend, jongeren als dragende krachten) verder versterken.

4. Meedoen moet de norm zijn, vinden ook de leden van U-2B Heard!. Begeleid, stimuleer en prikkel als instellingen en gemeente jongeren (nog) meer tot zinvolle dagbesteding (school, werk, vrijwilligerswerk).
5. Blijf als instellingen en gemeente investeren in het actief betrekken van jongeren bij (de beoordeling van) hun eigen opvang en ondersteuning. Zoek er een structurele, maar flexibele vorm voor.

Epiloog

De jongeren van het keuringsteam hebben de kronkelige weg afgelegd van ervaring naar deskundigheid. Dat ging niet zonder slag of stoot. Maar door hun verantwoordelijkheidsgevoel en doorzettingsvermogen heeft PAja! Utrecht op meerdere niveaus tot resultaten geleid. Dat toonden de jongeren nog eens aan tijdens hun eigen presentatie op de slotbijeenkomst, waarin ze helder duidelijk maakten tegen welke problemen jongeren in de opvang nog aanlopen en welke ideeën zij aandragen voor verandering. Aan de orde kwamen: dagbesteding, onderwijs, beschikbaarheid crisisopvang, doorgroeimogelijkheden naar zelfstandige woonruimte en doeltreffend omgaan met schulden.

Bij de afronding van het project toonden de verantwoordelijke wethouders hun tevredenheid met de uitkomsten van PAja! Utrecht, vooral ook omdat het onderzoek *onder* opvangjongeren is uitgevoerd *door* voormalige opvangjongeren en daardoor in meerdere opzichten uitgaat vanuit het perspectief van de doelgroep. *‘De uitkomsten van PAja! kunnen mede leidraad zijn voor gemeentelijk beleid,’* stelde wethouder Victor Everhardt van Welzijn. Tijdens de slotbijeenkomst noemde Everhardt PAja! een goed en succesvol dagbestedingsproject en benadrukte hij de goede koppeling van onderzoek en praktijk in het project. Hij onderstreepte verder de noodzaak van een niet-vrijblijvend vervolg. Over de vorm kan later besloten worden, maar het vertrekpunt is duidelijk: instellingen keuren vanuit cliëntenperspectief, en monitoren of de verbeteringen beklijven én of de instellingen het gesprek met de jongeren blijven opzoeken. Hij gaf aan dat zelf zeker te blijven doen.

Bij de transitie van de (jeugd)zorg en jongerenopvang kunnen ervaringsdeskundige jongeren een belangrijke rol spelen. Ze kunnen bijvoorbeeld het jongerenperspectief bewaken en de impact van voorlichting vergroten. Een mooie taak voor U-2B Heard! als ‘buitenboordmotor’ (oud-wethouder Hans Spigt) voor de gemeente. *‘De resultaten van het onderzoek zijn belangrijk voor het uitwerken van de aanpak van de jeugdzorg in Utrecht’*, zei Spigt, die U-2B Heard! vroeg om mee te kijken bij de vorming van wijkteams in Utrecht. Een andere uitkomst uit de slotbijeenkomst is dat U-2B Heard! verder met instellingen zal werken aan voorlichting voor en door jongeren rond onderwerpen als seksualiteit, drugs, financiën en schulden en het kunnen opkomen voor je belangen.

De komende tijd is het volgen en monitoren van de ontwikkelingen ('transities') in de jeugdzorg en jongerenopvang van groot belang. Het betreft immers een potentieel onrustige overgangperiode, met grote veranderingen bij instellingen. Juist dan moet de gemeente voor de jongeren op de bres staan en ervoor zorgen dat opvang en begeleiding kwalitatief op peil blijven en waar mogelijk verbeteren. Herhaling van de keuringen of andere vormen van *participatie met power* moet dus niet wachten tot 'het stof neergedaald is'. Het opnemen van platform U-2B Heard! als officiële partner/adviseur van de gemeente in het gemeentelijke uitvoeringsplan voor de jeugdzorg en jongerenopvang (2^e fase) is in dat verband een belangrijk signaal.



Jongeren en begeleiders tijdens de slotbijeenkomst
(met dank aan Dress for Success)

Literatuur

Beijensbergen, M., Jansen, C., Wolf, J. (2008). *Zwerfjongeren in Utrecht: omvang en profiel van de zwerfjongerenpopulatie*. Nijmegen: UMC St. Radboud

Bergen, A. van, Smit, R., Reinking, D., Muis, L., Leer, M. van der, Kolen, M., Oepkes, N., Vleems, R., Meer, E. van der, Doeveren, Y. van (2011). *Zorg voor sociaal kwetsbaren. Themarapport Volksgezondheidsmonitor Utrecht*. Utrecht: Gemeente Utrecht & GG&GD

Brummelhuis, K. H., Drouven, L. E. (2011). *Telling Zwerfjongeren*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Burm, M. E. J., Kruijf, K. de, Rossem-Elfferich, M. J. L., van (2009). *Opvang zwerfjongeren 2009*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Davelaar, M., Mierlo, J. van (2013) *Cliënten keuren de dagbesteding*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

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

Deth, A., van, Bergen, A. van (2009). *De strijd tegen dakloosheid*. Utrecht: MOVISIE.

Dierckx, D., Oosterlynck, S., Coene, J., Van Haarlem, A. (2012). *Armoede en Sociale Uitsluiting, jaarboek 2012*. Leuven/Den Haag: Acco

Gemeente Utrecht (2012). *Nota Zwerfjongeren 2008-2013*. Utrecht: gemeente Utrecht.

Gemeente Utrecht (2014). *Zorg voor Jeugd: uitvoeringsplan 2^e fase; van inrichten naar uitvoeren*. Utrecht: Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht (2011). *Utrecht 100% thuis*. Utrecht: Gemeente Utrecht

Heineke, D. (2007). *Zwerfjongeren, vraag, aanbod en beleid op een rij*. Utrecht: MOVISIE

Mak, J., Davelaar, M. (2009). *Handboek Jongeren keuren hun opvangvoorziening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mak, J., Davelaar, M. (2011). *Het jongerenkeuringsteam in actie: participatie (zwerf-)jongeren Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Mak, J., Bulsink, D., Smid, S., Davelaar, M. (2012) *Jongeren nemen hun instellingen onder de liep, participatie audit (zwerf-)jongeren Almere: 'Keuring van onderop.'* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Rijk en vier grote steden (2011). *Plan van aanpak dak- en thuislozen. Tweede Fase*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Scholten, T. (2011) *Beeld van de opvang: feiten en cijfers*. Amersfoort: Federatie Opvang.

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

Tuynman, M. & Planije, M. (2013). *Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang. Rapportage 2012: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht*. Utrecht: Trimbos Instituut.

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.

VNG (2012). *Handreiking: Landelijke toegankelijkheid in de maatschappelijke opvang*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Bijlage 1: Deelnemers jongerenkeuringsteam en andere betrokkenen

O'don Wani Isunga
Valeria Sciascera
Hajar El Karkachi
Saida Ababou
Jesse van Hartskamp
Daphne Molenaar
Danny Geurts
Menno Tamminga
John Roeloffs
Eén jongere die anoniem wil blijven

Begeleiding jongerenkeuringsteam Don Bosco Spirit / U-2B Heard!:

Bea van Doorn (tevens projectleiding)
Gerard Mikx, vrijwilliger
Lia van Ouwerkerk, vrijwilliger

Stagiaires Don Bosco Spirit:

Winan Algoo
Amparo Apers
Huub Haandrikman
Aniek Hamstra
Pim Mocking

Trainingen:

Saskia Hockers (Studio Abbestede)
Bea van Doorn

Onderzoekers Verwey-Jonker Instituut:

Maarten Davelaar
Angela Verleun

Don Bosco Spirit:

Eric Sluis, penningmeester bestuur Don Bosco Spirit
Jolet Swagers, bestuur Don Bosco Spirit

Gemeente Utrecht:

Paul van Dijk, dienst maatschappelijke ontwikkeling

Gabrielle van Leeuwen, dienst maatschappelijke ontwikkeling

Bijlage 2: Overzicht aanwezigen (her)keuringsbijeenkomsten

De Dijk

Keuringsbijeenkomst

Hajar El Karkachi & Saida Ababou

Ton van Rijswijk (teamleider De Dijk) & Haval (begeleider)

Maarten Davelaar (voorzitter)

Angela Verleun (notulist)

Bea van Doorn

Herkeuring

Saida Ababou

Ton van Rijswijk (teamleider De Dijk)

Maarten Davelaar (voorzitter)

Amparo Apers (notulist)

Bea van Doorn

Enkeltje Zelfstandig

Keuringsbijeenkomst

O'Don Wani Isunga & Saida Ababou

Martijn (teamleider)

Maarten Davelaar (voorzitter)

Angela Verleun (notulist)

Amparo Apers

Bea van Doorn

Herkeuring

O'don Wani Isunga, Saida Ababou & Valeria Sciascera

John Krone (locatiemanager) & Edu Sa (begeleider)

Maarten Davelaar (voorzitter)

Bea van Doorn

Back-Up!

Keuringsbijeenkomst

Saida Ababou & O'don Wani Isunga
Hassan Slassi (teamleider)
Tom Wigbold (begeleider)
Maarten Davelaar (voorzitter)
Angela Verleun (notulist)
Bea van Doorn

Herkeuring

Saida Ababou & Hajar El Karkachi
Hassan Slassi (teamleider)
Bea van Doorn (notulist)

Singelzicht

Keuringsbijeenkomst

O'don Wani Isunga & Saida Ababou
Raoul Menke (teamleider)
Roesja Verhoeven (directie Singelzicht)
Maarten Davelaar (voorzitter)
Pim Mocking (notulist)
Bea van Doorn

Herkeuring

Hajar El Karkachi & Saida Ababou
Raoul Menke (teamleider)
Maarten Davelaar (voorzitter)
Amparo Apers (notulist)
Bea van Doorn

Meidenhuis

Keuringsbijeenkomst

Saida Ababou & Valeria Sciascera
Annemiek van Barneveld (teamleider)
Veronique Groen (begeleider)
Bea van Doorn (voorzitter)
Amparo Apers (notulist)

Herkeuring

Saida Ababou & Valeria Sciascera
Annemiek van Barneveld (teamleider)
Veronique Groen (begeleider)
Maarten Davelaar (voorzitter)
Aniek Hamstra (notulist)
Bea van Doorn

Moviera

Keuringsbijeenkomst

Hajar El Karkachi & Valeria Sciascera
Nelleke Westerveld (teamleider)
Marcello & Jarno (stagiairs Moviera)
Maarten Davelaar (voorzitter)
Amparo Apers (notulist)
Bea van Doorn

Herkeuring

Saida Ababou & Valeria Sciascera (notulist)
Nelleke Westerveld (teamleider)
Bea van Doorn

Timon

Keuringsbijeenkomst

Saida Ababou & Valeria Sciascera
Irene Kole (teamleider)
Bea van Doorn (voorzitter)
Amparo Apers (notulist)

Herkeuring

Saida Ababou & Valeria Sciascera (notulist)
Irene Kole (teamleider)
Bea van Doorn

Bijlage 3: Overzicht informatiebronnen deelnemende voorzieningen

U-2B Heard!

www.u-2bheard.nl

Stade Back UP

www.stichtingstade.nl

De Dijk

www.zandbergenjeugd.nl

www.youke.nl

Enkeltje Zelfstandig

www.cwzwmiddennederland.legerdesheils.nl

Singelzicht

www.singelzicht.nl

Meidenhuis

www.rading.nl

Timon

www.timon.nl

Moviera

www.moviera.nl

Meer informatie over PAja!:

www.verwey-jonker.nl/participatie/thema/paja

www.volksbond.nl

Colofon

Opdrachtgever
Samenwerkingspartner
Auteurs

Omslag
Foto's
Uitgave

Gemeente Utrecht
Stichting Don Bosco/Spirit
Drs. M. Davelaar
Drs. A. Verleun
Ontwerppartners, Breda
U-2B Heard!, Don Bosco/Spirit, Jack van Mildert
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 978-90-5830-645-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014.

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.





Deze rapportage doet verslag van het zogenoemde PAja! Utrecht-onderzoek dat het cliëntenplatform U-2B Heard! tussen november 2012 en februari 2014 in opdracht van de gemeente Utrecht heeft uitgevoerd. Het platform kreeg daarbij ondersteuning van Don Bosco Spirit en het Verwey-Jonker Instituut. De PAja!-methode - PAja! staat voor Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn - werd hierbij gehanteerd. Het gaat in die aanpak om een 'keuring van onderop', een vorm van feedback door de eigen cliënten verzorgd door een ervaringsdeskundig keuringsteam als onafhankelijke partij. In meerdere opzichten gaat deze methode uit van het perspectief van de doelgroep: het is een onderzoek onder opvangjongeren, uitgevoerd door voormalige opvangjongeren. De resultaten vormen de basis voor (her)keuringsbijeenkomsten. Hierin proberen de jongeren met vertegenwoordigers van voorzieningen tot verbeterafspraken te komen.

Het keuringsteam, geheel bestaande uit jonge (ex-)opvangbewoners, interviewde 79 jonge bewoners binnen zeven voorzieningen. Die gesprekken gingen over thema's waar een jonge bewoner van een opvangvoorziening mee te maken heeft: regels, begeleiding, privacy, onderlinge omgang, hygiëne, informatievoorziening over seksualiteit en relaties. Bij de zeven voorzieningen zijn vervolgens keurings- en herkeuringsgesprekken gehouden. Deze hebben geleid tot concrete verbeteringen binnen voorzieningen en tot het benoemen van knelpunten in de zorg en begeleiding van jongeren. De instellingen en de gemeente zullen hier gezamenlijk mee aan de slag moeten. De verbeterpunten betreffen vooral dagbesteding, financiën en wonen. Behalve deze opbrengsten heeft het project positieve gevolgen voor de leden van het jongerenkeuringsteam. Door hun deelname hebben ze belangrijke nieuwe vaardigheden verworven, kunnen ze meer verantwoordelijkheid dragen en hebben ze getoond over doorzettingsvermogen te beschikken.



PAja!

