

*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

<b>Dankwoord</b>	<b>5</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
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
<b>2 Procesevaluatie: het jongerenkeuringsteam aan de slag</b>	<b>19</b>
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
<b>3 PAja! in Utrecht: de opbrengsten</b>	<b>29</b>
3.1 Opbrengsten voor jongeren	29
3.2 Opbrengsten voor de afzonderlijke voorzieningen	33
3.3 Opbrengsten voor Utrecht: gemeente & voorzieningen	40
<b>4 Conclusies &amp; aanbevelingen</b>	<b>43</b>
<b>Literatuur</b>	<b>49</b>
<b>Bijlagen</b>	
1: Deelnemers jongerenkeuringsteam en andere betrokkenen	51
2: Overzicht aanwezigen (her)keuringsbijeenkomsten	53
3: Overzicht informatiebronnen deelnemende voorzieningen	57

## *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.

## 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](mailto:secr@verwey-jonker.nl)  
I [www.verwey-jonker.nl](http://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.

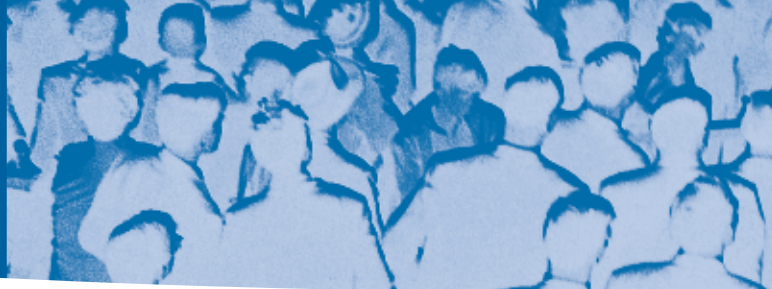
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

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.

The logo for PAja! features the text 'PAja!' in a bold, sans-serif font. The letter 'A' is stylized with a green triangle pointing upwards. A red underline is positioned beneath the text.