



Meer weten over PAja!?

Kijk dan op onze website: www.verwey-jonker.nl/paja. Hier vindt u alle informatie over PAja! zoals het handboek, rapporten en persberichten. Heeft u hierna nog vragen, dan kunt u contact opnemen met Diane Bulsink of Jodi Mak van het Verwey-Jonker Instituut (T 030-230 07 99).

PAja!

PAja! Almere 2014

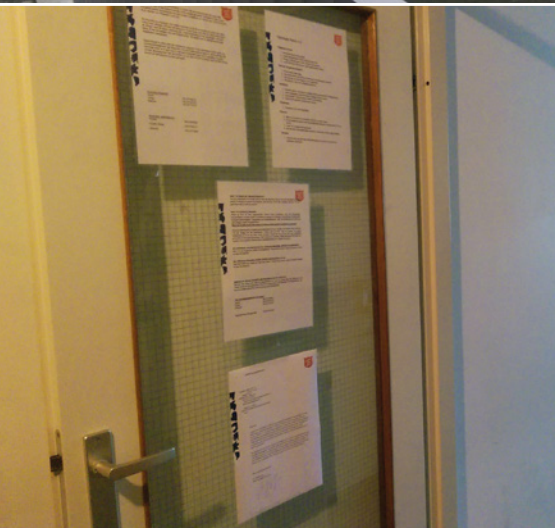
Diane Bulsink
Jodi Mak



Gemeente Almere



*Verwey-
Jonker*
Instituut



Woord vooraf

Als wethouder Participatie, Werk en Inkomen ben ik trots dat er een vervolg is gekomen op de PAja! Wat is het toch mooi als jongeren hun stem mogen laten gelden. Twee jaar terug hebben we de eerste PAja! gedaan en met succes. De vraag toen bij de slotconferentie was: *'Hoe borgen de organisaties zo een mooie audit voor de toekomst?'*. Daar heeft de gemeente over nagedacht en heeft geïnvesteerd in de train-de-trainer variant. Met dit schrijven wil ik de trainers, maar vooral de jongeren bedanken voor hun inzet en stem. Zonder hen zou er geen PAja! zijn. Nu weten organisaties en de gemeente wat belangrijk is in een woonvoorziening van een jongere. De organisaties kunnen dit borgen. En voor de nabije toekomst geven we de jongeren die in de instelling komen te wonen een stem om mee te doen!

Froukje de Jonge

Wethouder Participatie, Werk en Inkomen



PAja! Almere 2014

In 2014 gingen jongeren en medewerkers van drie instellingen in Almere voor de tweede keer aan de slag met PAja!. Jongeren beoordeelden zelf hun begeleiding en opvang bij Vivatur, Room4U en Kwintes. In deze brochure leest u hoe dit in zijn werk ging en wat de jongeren en medewerkers hebben bereikt.

PAja!

PAja! staat voor Participatie Audits in zorg en welzijn. De kern van deze methodiek is dat cliënten in zorg- en welzijnsvoorzieningen zelf hun begeleiding of opvang beoordelen. Ze voeren hiervoor een onderzoek uit onder medebewoners: wat vinden zij van de opvang en begeleiding? En hoe denken cliënten dat de kwaliteit te verbeteren is? Door PAja! kunnen instellingen de eigen dienstverlening verbeteren, met de ervaring en kennis van hun cliënten. Stichting de Volksbond Amsterdam, het Verwey-Jonker Instituut en Maarten Davelaar Sociaal Onderzoek & Innovatie zijn eigenaar van de methode.

PAja! in Almere

In 2012 vond voor het eerst een PAja! plaats bij drie Almeerse instellingen: Vivatur, Room4U en Kwintes. Een keuringsteam van jongeren verrichtte een onderzoek en besprak de resultaten met het management en de medewerkers van de instellingen, waarna zij gezamenlijk verbeteringen doorvoerden. Deze PAja! is succesvol verlopen en heeft in Almere veel in gang gezet.

De beleidsafdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Almere besloot vervolgens om in 2014 PAja! opnieuw in te zetten bij dezelfde drie instellingen. Het verschil met de vorige PAja! is dat nu ook medewerkers van de instellingen zelf zijn getraind. Hierdoor kunnen zij voortaan zelf met jongeren een PAja! in hun instelling uitvoeren. De gemeente is opdrachtgever en financier van dit PAja!-traject.

De instellingen en locaties

Verschillende locaties van drie Almeerse instellingen namen deel aan de PAja!:

- Makassarweg (31 opvangplekken) en Paul Klee (14 opvangplekken) & Duchamp (16 opvangplekken) van Kwintes RIBW;
- Room4U van het Leger des Heils (30 opvangplekken, verdeeld over zes huizen);
- Vivatur van Intermetzo (twee huizen met elk vier opvangplekken).

Makassarweg en Paul Klee & Duchamp van Kwintes

Kwintes is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang. De voorziening aan de Makassarweg biedt onderdak en 24-uursbegeleiding aan jongeren met complexe problematiek. Zij wonen in een eigen unit. Op de locaties Paul Klee en Duchamp wonen jongeren met autisme. Bij Paul Klee is dit in groepsverband, Duchamp biedt individuele woonruimte. De jongeren krijgen individuele begeleiding, zodat zij voldoende toegerust zijn om naar een vervolgplek te verhuizen. Dit kan terug naar huis zijn, maar ook naar een eigen woning of een andere woonvorm.

‘Ik heb geleerd om mijn grenzen te verleggen door op onbekende mensen af te stappen tijdens het afnemen van de vragenlijsten.’

Room4U van het Leger des Heils

Room4U is tijdelijke huisvesting met een arrangement voor jongeren. Het arrangement bestaat uit wonen - leren - werken - zorg. Room4U is verdeeld over een zestal panden waaronder twee specifiek voor tienermoeders. Na circa 1,5 jaar moeten de jongeren in staat zijn zelfstandig te wonen.

Vivatur van Intermetzo

Vivatur is een woonbegeleidingsproject in Almere. Het biedt opvang aan jongeren tussen de 17 en 23 jaar die buiten de boot dreigen te vallen. Vivatur wil jongeren helpen hun leven weer op de rit te krijgen en daarmee voorkomen dat ze gaan zwerven. Vivatur biedt deze jongeren tijdelijk huisvesting in kleinschalige wooneenheden in combinatie met begeleiding, vaak voor de duur van zo'n 1,5 jaar.

Het verloop van de PAja!

Training medewerkers

In juni 2014 vonden de trainingen voor de medewerkers plaats. Een medewerker van het Verwey-Jonker Instituut trainde acht medewerkers van Kwintes, Room4U en Vivatur, zodat zij zelf met de jongeren van hun instelling de PAja! konden gaan doen. De trainers voerden vervolgens de PAja! uit aan de hand van het instructieboek, waarin per stap beschreven staat wat er moet gebeuren. Indien nodig ondersteunden de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut hen hierbij. Hiernaast zorgde het Verwey-Jonker Instituut voor de kwaliteitsbewaking en monitoring van het PAja!-traject.

Jongerenkeuringsteams

Elke instelling stelde een team van jongeren samen: het jongerenkeuringsteam. Dit team bestond bij Kwintes uit acht jongeren, bij Room4U uit eveneens acht jongeren en bij Vivatur uit twee jongeren. Tijdens het traject zijn acht jongeren afgevallen; tien jongeren namen aan het hele PAja!-traject deel. De trainers van de eigen locatie trainden de keuringsteams. Hierbij oefenden de jongeren diverse onderzoeksvaardigheden: gesprekstechniek, enquêteren, data verwerken en presenteren.

Onderzoek

Elk jongerenkeuringsteam ontwikkelde samen met de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut een vragenlijst afgestemd op de eigen locatie. Als basis gebruikten zij hiervoor de vragenlijst van de eerdere PAja! in Almere uit 2012. Hierna nam het keuringsteam de eigen instelling(en) onder de loep: de jongeren namen vragenlijsten af bij medebewoners en keurden de instelling en de geboden begeleiding. In elke instelling probeerden de jongeren zoveel mogelijk medebewoners te interviewen binnen de beschikbare tijd. Bij Kwintes zijn aan de Makassarweg dertien vragenlijsten afgenomen en op de locatie Paul Klee & Marcel Duchamp elf, bij het Leger des Heils zijn tien vragenlijsten afgenomen en bij Vivatur deden alle zeven bewoners aan het onderzoek mee.

De keuring en herkeuring

Vervolgens werden de ingevulde vragenlijsten met hulp van het Verwey-Jonker Instituut geanalyseerd en werden de keuringsbijeenkomsten voorbereid. Tijdens de keuringsbijeenkomst presenteerden de jongeren elk op hun eigen locatie de resultaten aan vertegenwoordigers van de instelling, onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Hierbij kwam het gesprek tussen jongeren en medewerkers goed op gang. De discussies droegen bij aan meer inzicht over en weer en maakten de visie van de verschillende partijen op de gang van zaken duidelijk. De verbeterpunten in de drie instellingen waren zeer divers. Het ging om zaken als de klachtenprocedure, inspraak, vrijetijdsactiviteiten, handhaving van de regels, schoonmaken, afhandeling en communicatie bij technische problemen, de kookplaat en oven, mogelijkheden voor een versnelde procedure bij de gemeente voor het verkrijgen van een uitkering, een afdakje voor rokers en het internet. De jongeren en de medewerkers maakten op elke locatie gezamenlijk een 'verbeterplan'. Na ongeveer zes weken (in december) volgde de herkeuringsbijeenkomst.

'Je kon veel van de trainingen leren, ook voor je verdere leven. Ik ben minder verlegen nu en mijn zelfvertrouwen is gegroeid.'

Resultaten

Tijdens de herkeuringsbijeenkomst bepaalden de jongeren of de instelling wel of geen certificaat kreeg voor haar inzet om werk te maken van de uitkomsten van de keuring. Bij Vivatur, Room4U en de locatie aan de Makassarweg van Kwintes was er veel gebeurd. Deze drie locaties kregen van het keuringsteam tijdens de herkeuring dan ook het certificaat 'jongerenproof'. Op de locatie Paul Klee & Duchamp was tijdens de herkeuring nog niet voldoende in gang gezet om het certificaat toegekend te krijgen.

Bij **Vivatur** zijn verbeteringen tot stand gebracht op de volgende punten:

1. Een bespreking met de gemeente is gepland over de mogelijkheden voor een versnelde procedure voor het verkrijgen van een uitkering.
2. Een nieuwe oven en kookplaat zijn geplaatst in Vivatur 1.
3. Tele-2 heeft enkele aanpassingen gedaan waardoor de internetsnelheid in Vivatur 1 is verbeterd. Ook zijn er range-extenders besteld, waarmee het bereik van het draadloos netwerk wordt vergroot.
4. NLdoet (nationale vrijwilligersdag) heeft toegezegd dat Vivatur een aanvraag kan indienen voor het maken van overkappingen voor rokers. Hiervoor is een gespecificeerd plan met begroting nodig; het facilitaire team heeft opdracht gekregen dit op te stellen.
5. De klachtenprocedure en brandprocedure zijn opgenomen in de Jongeren Informatie Map. Beide onderwerpen zijn als vast punt toegevoegd aan de agenda van de huisoverleggen.

Bij het **Leger des Heils** zijn de volgende zaken verbeterd:

1. Er zal per woning een gezamenlijke stofzuiger worden aangeschaft en nieuwe bewoners krijgen in de toekomst een schoonmaakpakket bestaande uit een emmer, dweil en schoonmaakmiddel.
2. Er zijn Nee/Ja-stickers op de brievenbussen geplakt om de hoeveelheid reclamemateriaal te verminderen.
3. Er worden meer bewonersvergaderingen gehouden. Afgesproken is dat deze elke vier weken plaatsvinden, dat bewoners deze organiseren en hierbij voorzitter en notulist zijn.
4. In de openbare ruimte van alle panden is een whiteboard opgehangen. Via dit bord houdt de huismeester de bewoners op de hoogte van de voortgang bij reparaties.

Bij **Kwintes** op de locatie aan de Makkassarweg zien we de volgende verbeteringen:

1. Er is voortaan een roulerende notulist bij het bewonersoverleg. De ingebrachte punten bij dit overleg komen in het teamoverleg terug. In het huisoverleg wordt de klachtenprocedure besproken.
2. De begeleiders gaan strenger optreden als jongeren zich niet aan de regels houden.
3. Er zijn twee prikborden gemaakt om de bewoners te informeren over vrijetijdsactiviteiten. Een prikbord met activiteiten die geld kosten en één met gratis activiteiten.

Bij Paul Klee & Duchamp is er een werkgroep gestart om de inspraak van jongeren uit te breiden en een bewonerscommissie.

Naast de verbetering van de kwaliteit van de instellingen heeft deze PAja! nog meer opgeleverd. Een medewerker van het Verwey-Jonker Instituut interviewde de jongeren voor en na afloop van het PAja!-traject. PAja! heeft voor de jongeren uit de keuringsteams een effect van empowerment gehad: zij maakten door PAja! een individuele groei door. De jongeren hebben volgens henzelf geleerd om hun grenzen te verleggen, naar andere mensen te luisteren en open te staan voor hun perspectief en om afspraken na te komen. Bovendien geven zij aan minder verlegen, zelfbewuster of zelfverzekerder te zijn geworden.

‘Ik heb geleerd naar andere mensen en meningen te luisteren. Hoe anderen tegen problemen aankijken, hoe andere mensen kijken, niet alleen vanuit mijn eigen visie. Ook heb ik geleerd afspraken na te komen.’

De jongeren zijn positief over de trainingen door de medewerkers. Ze konden vrijuit hun mening geven en het voelde vertrouwd. Ook vergrootte de PAja! het bewustzijn in de instellingen. Een jongere zegt: *‘Het heeft de begeleiders en jongeren wakker geschud. Wat we doen, is dat goed? Waarom doen we iets wel of juist niet?’*

Een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut interviewde ook de trainers na afloop van het PAja!-traject. PAja! leverde volgens de trainers voor de instelling een beeld op van hoe ze het doen en wat wel en niet goed gaat. Dit leidde tot reflectie op hun werk: op wat anders en beter kan. Hiernaast vonden de trainers PAja! een leuk traject dat leerzaam was voor de jongeren. Volgens hen hebben de jongeren geleerd dat ze invloed kunnen hebben, ze hebben geleerd om op tijd te komen en minder verlegen te zijn. Ook hebben ze gesprekstechnieken en interview- en presentatievaardigheden opgedaan. Een trainer zegt: *‘Ze hebben ook geleerd dat hun stem telt. Sommigen zeggen dat wij nooit luisteren, maar door dit project zien ze dat wij moeite doen en ze dragen het ook uit naar anderen, het geeft ook zelfvertrouwen.’* De trainers geven aan dat de jongeren meer zelfvertrouwen hebben gekregen en sterker en daadkrachtiger in de samenleving staan. Wel vonden de trainers het een erg lang traject dat veel tijd kostte voor henzelf en de jongeren. Het was soms moeilijk om de jongeren gemotiveerd en betrokken te houden. Tot slot geven enkele trainers aan dat ze door PAja! de jongeren beter hebben leren kennen. Een trainer zegt: *‘Je leert meer over de capaciteiten en onzekerheden van de jongeren. In de dagelijkse begeleiding kan je daar dingen van meenemen. Je leert ze net op een andere manier kennen. Door PAja! hadden we bepaalde soorten gesprekken die je anders niet zou hebben met de jongeren.’*

Tot slot...

Deze PAja! is een succesvol vervolg op de eerdere PAja! in Almere. De doelen die de gemeente Almere voor ogen had met PAja! zijn behaald: het versterken van de eigen kracht van (risico)jongeren en het verbeteren van de kwaliteit van instellingen. Bovendien kunnen de medewerkers van de instellingen nu voortaan (met enige ondersteuning) zelf een PAja!-traject in hun instelling uitvoeren. PAja! is een methode geworden die de instellingen zelf periodiek kunnen inzetten en die kan bijdragen aan het realiseren van een participatief klimaat in de instellingen. In de nieuwe Jeugdwet is het meenemen van het jongerenperspectief in het beleid onmisbaar. Door PAja! staat jeugdparticipatie in deze drie instellingen in Almere in elk geval definitief op de kaart!

Bedankt!

We willen iedereen hartelijk danken die heeft bijgedragen aan deze PAja!

In de allereerste plaats uiteraard de jongeren van de keuringsteams: Stephanny, Emre, Soraya, Tourain, Saffira, Dylan, Sherida, Johan, Artjom, Nienke en Lennaert. Daarnaast de medewerkers van de gekeurde instellingen - Kwintes, Vivatur en Room4u - die de jongeren hebben getraind: Justi, Annemieke, Gwynnet, Elaine, Kim, Erica, Monique, Joost, Patricia en Cindy.

Verder willen we Hermen van Dorp van Stichting Mara hier noemen; hij was de projectleider van PAja! Den Haag (2010 -2011) en trad in Almere op als onafhankelijk voorzitter tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten. Ook bedanken we Carmen Salvador, directeur van Stichting de Volksbond Amsterdam, initiatiefnemer van PAja! en tevens onafhankelijk voorzitter tijdens de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten in Almere.

Tot slot: Marija en Daphne van de gemeente Almere bedankt. Zonder een gemeente die participatie een warm hart toedraagt was deze PAja! niet mogelijk geweest!

