

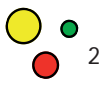
Jongeren keuren hun opvangvoorziening

*Handboek Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren
Amsterdam*

Auteurs Verwey-Jonker Instituut:
Jodi Mak
Maarten Davelaar

In samenwerking met de Young Voices en het Projektenburo Amsterdam

Oktober 2009



Inhoud

Voorwoord	5
Inleiding: Voor wie is dit handboek?	7
Deel 1 Methodiekbeschrijving van de Participatie Audit (Zwerf-) Jongeren	9
1 Uitgangspunten	9
2 Doelgroep en doelstellingen van PAJA	10
3 Voorwaarden, organisatorische inbedding en risico-inschatting	11
4 Betrokken partijen	11
5 Vervolg/inbedding	11
Deel 2 Stappenplan voor het opzetten van PAJA	13
Inleiding	13
A De voorbereidende fase	14
B De uitvoerende fase	20
C Afronding en Vervolg	33
Nawoord	39
Bijlagen	
1 Voorbeeld PAJA-vragenlijst	41
2 Voorbeeld wervingsfolder PAJA	49
3 Voorbeeld certificaat	51



Voorwoord

Met trots presenteren wij u het handboek 'Jongeren keuren hun Opvangvoorziening'. Wij als jongeren (die gebruik maken van opvanginstellingen) hebben de PAJA-methodiek kritisch uitgevoerd in een eenjarige pilot (PAJA betekent: Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam).

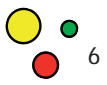
In de periode van november 2008 t/m november 2009 hebben wij vier opvangvoorzieningen van de Volksbond Amsterdam volgens de PAJA-methodiek 'gekeurd'. Wij hebben de methodiek ervaren als een goed instrument om als cliënt knelpunten te benoemen, serieus te worden genomen en vooral betrokken te zijn bij het ontwikkelen van een 'passend' aanbod.

Wij vinden deze methodiek vooral uniek omdat de audit in duidelijke stappen verloopt die van tevoren met alle betrokkenen afgesproken zijn. Daardoor neemt iedereen elkaar serieus en is ieder verantwoordelijk voor een bepaald onderdeel. De nadruk ligt op samenwerking tussen cliënten en instelling. Er is bijvoorbeeld een 'herkeuring' waardoor wij als cliënt de nodige terugkoppeling krijgen. Dat maakt het voor de instelling gemakkelijker om reële, haalbare en vooral acceptabele afspraken te maken. Deze wisselwerking zorgt voor meer onderling begrip, zichtbare verbeteringen en dus een betere sfeer binnen de instelling.

Wij hebben als 'auditors' ook een persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt. Ons zelfvertrouwen is toegenomen, wij hebben vaardigheden ontwikkeld om beter te communiceren en hebben meer begrip voor onze hulpverleners. We zijn ons bewuster geworden van onze eigen verantwoordelijkheid en bijdrage om gezamenlijk voor een prettig, beter aanbod te zorgen.

Wij vertrouwen erop dat u met dit handboek en samen met uw cliënten de nodige verbeteringen kunt aanbrengen binnen uw instelling.

Young Voices



Inleiding: Voor wie is dit handboek?

In 2007 nam de Volksbond, een Amsterdamse organisatie die jongeren en volwassenen opvangt en begeleidt die voor korte of langere tijd geen woning hebben of zich niet zelfstandig kunnen redden, het initiatief tot de 'Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam', afgekort als PAJA. De Volksbond, het Verwey-Jonker Instituut en het Projektenburo hebben PAJA ontwikkeld en gedurende het seizoen 2008 - 2009 uitgetest in opdracht van de gemeente Amsterdam (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en Dienst Zorg en Samenleven). Het project is begeleid door een stuurgroep met de genoemde organisaties, aangevuld met de Stichting Streetcornerwork Amsterdam.

Dit handboek is bedoeld voor instellingen en gemeenten die met de PAJA aan de slag willen. De kern van PAJA is dat jongeren zelf, na een trainingsperiode, samen met een onafhankelijke voorzitter voorzieningen en/of begeleidingsvormen keuren en veranderingen voorstellen. Dit gebeurt in samenspraak met medewerkers van die voorzieningen of begeleidingsvormen. Deze unieke keuringsmethodiek leidt tot een frisse blik van cliënten en professionals op de kwaliteit van de (verblijfs-)voorzieningen. Bovendien versterkt het meedoen in een keuringsteam de individuele capaciteiten van de deelnemers en de onderlinge band.

In de pilotfase is door het Projektenburo uit (ex)bewoners van de Volksbondvoorzieningen het jongerenonderzoeksteam de *Young Voices* geformeerd. Dit team testte de aanpak uit in vier opvangvoorzieningen van de Volksbond. Nu ligt er een onderbouwde, veelbelovende methodiek, geschikt om bij andere instellingen toe te passen.

De methodiek bevat onder andere een stappenplan dat opgenomen is in dit handboek. Hiermee kunnen instellingen en gemeenten zelf aan de slag (via de website van het Verwey-Jonker Instituut is het achterliggende rapport te raadplegen). Door het werken met PAJA kunnen allereerst *instellingen* twee vliegen in één klap slaan. Ten eerste: de actieve en zelf vormgegeven betrokkenheid van de cliënten of bewoners leidt tot empowerment. Hiermee kun je een grotere participatie bereiken van een groep die in een aantal opzichten kwetsbaar en 'moeilijk' is. Ten tweede: een zorgvuldig doorlopen keuringsprocedure vormt een bron van informatie over het reilen en zeilen van een organisatie; ze biedt een heldere beoordeling vanuit het cliëntenperspectief en biedt praktische aanknopingspunten voor het verbeteren van de kwaliteit.

Op hun beurt kunnen *gemeenten* de PAJA-aanpak inzetten als aanvulling op andere vormen van beoordeling en verantwoording binnen hun subsidierelaties met organisaties. Dit instrument waarmee instellingen zichzelf laten beoordelen door hun cliënten is een blijk van transparantie en van bewust werken aan kwaliteitsbevordering. Dit zijn tevens zaken waarop gemeenten moeten toezien en waarover ze moeten rapporteren in het kader van de Wmo of de Stedelijke Kompassen rond de maatschappelijke opvang. Op de langere termijn kan PAJA wellicht uitgroeien tot (onderdeel van) een keurmerk voor voorzieningen.

PAJA is specifiek ontwikkeld *voor en met jongeren*, maar kan ook inspiratie bieden voor *andere cliënten en instellingen* in opvang en zorg. In de komende jaren zal dit moeten blijken. PAJA is daarmee een methodiek-in-ontwikkeling. De dragende partners van de methodiek, de Volksbond, Het Projektenburo en het Verwey-Jonker Instituut hopen dat dit handboek ook andere jongeren en instellingen inspiratie geeft om met dit keuringsinstrument aan de slag te gaan. Zij zijn desgewenst in te schakelen bij de voorbereiding van de PAJA-aanpak elders. Het Verwey-Jonker Instituut wil bovendien graag de ervaringen van toekomstige gebruikers bundelen en benutten om de methodiek waar nodig bij te stellen of te verfijnen.

Leeswijzer

In deel 1 gaan we in op de methodiekbeschrijving van PAJA; hoe is PAJA ontstaan, wat zijn de doelstellingen, wie zijn er betrokken bij de uitvoering en wat zijn de organisatorische voorwaarden?

Deel 2 beschrijft het PAJA-stappenplan vanuit de ervaringen tijdens het pilotjaar. Per uitvoerder beschrijven we het uren- en takenpakket. Bij elke stap staat aangegeven wat de belangrijkste aandachtspunten en randvoorwaarden zijn.

Voorin het handboek treft u een cd-rom, gemaakt door de Young Voices het jongerenonderzoeksteam dat PAJA heeft uitgetest.

Deel 1 Methodiekbeschrijving van de Participatie Audit (Zwerf-) Jongeren

1 Uitgangspunten

In 2007 initieerde de Volksbond de ontwikkeling van de Participatie Audit (Zwerf-) Jongeren (PAJA). Het leek de Volksbond een goed idee als de gebruikers zelf ('bottom-up') voorzieningen en begeleidingsvormen zouden beoordelen. De gedachte was dat zo het beste beeld ontstaat van de kwaliteit van een voorziening, in plaats van 'van bovenaf'. In samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut en het Projectenburo Amsterdam werd een methodiek ontwikkeld. De kern van de PAJA-methodiek is dat jongeren zelf werken aan de beoordeling van opvangvoorzieningen en begeleidingsvormen; de uitvoering van de keuring ligt in handen van een jongerenteam. Zij ontdekken dat hun stem belangrijk is bij het keuren van de voorzieningen waarin zij verblijven, maar ook welke vaardigheden zij voor een keuring nodig hebben en hoe zij die vaardigheden kunnen ontwikkelen. Na intensieve trainingen enquêteren ze leeftijdgenoten die van de voorzieningen gebruik maken; daarna keuren ze de voorzieningen. Vervolgens stellen zij veranderingen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die instellingen of begeleidingsvormen.

De twee belangrijkste uitgangspunten voor PAJA zijn het concept 'audit' (dat 'keuring' betekent) en ervaringen met eerdere projecten waarin jongeren een hoofdrol vervullen, zoals het 'Voor en Door-project'. Dit is een activerend onderzoek naar de behoefte aan dagbesteding onder dak- en thuisloze jongeren, dat de Volksbond eveneens initieerde. Ook de 'Projectgarage' bood veel inspiratie: een instrument ontwikkeld door de gemeente Rotterdam om de samenhang, kwaliteit en effectiviteit van projecten en programma's in beeld te brengen en te verbeteren. Andere inspiratiebronnen waren de 'verbetergroepen', een jongerenraadpleging in combinatie met een verbetergroep, en de ervaringen die het Verwey-Jonker Instituut heeft opgedaan met andere vormen van kwantitatieve en kwalitatieve cliëntenraadpleging.

PAJA is van oktober 2008 tot en met juni 2009 getest onder vier instellingen van de Volksbond: het Bertolt Brecht Huis, de Sarphatistraat 102, de Kazerne (een project in samenwerking met OCTRA en Partners BV) en de Eerste Helmer. Aan deze pilot namen ongeveer tien jongeren deel uit de betreffende opvangvoorzieningen: jongeren die met moeilijkheden kampen op veel terreinen van hun leven. Dit jongerenonderzoeksteam noemde zichzelf *Young Voices* en werd begeleid door het Projectenburo. Het proeftraject is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut.

2 Doelgroep en doelstellingen van PAJA

Doelgroep van de PAJA-pilot waren jonge cliënten van de Volksbond Amsterdam. Uit deze groep zijn de *Young Voices* geformeerd om als PAJA-team op te treden. Uit de resultaten van de PAJA-pilot blijkt dat PAJA een geschikte methodiek is voor voorzieningen die met (zwerf-)jongeren van doen hebben. In de komende jaren moet blijken of PAJA ook voor andere groepen een geschikte methodiek is, bijvoorbeeld voor volwassen cliënten van opvang- en dagbestedingsvoorzieningen.

PAJA kent een aantal doelen:

- a. Het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren zelf: zorgen voor een stok achter de deur die organisaties dwingt serieus werk te maken van activiteiten voor en door (zwerf-)jongeren.
- b. Empowerment van individuele jongeren.
- c. Het versterken van onderlinge sociale contacten.
- d. De deelname aan de keuring onderbrengen in een leer- en werkervaringstraject.
- e. Bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe manier van cliëntenparticipatie.
- f. Bijdragen aan beoordeling van gesubsidieerde voorzieningen, aanvullend op bestaande wijzen van beoordeling.

Vijf van de zes doelen zijn bereikt in de pilotfase, zo blijkt uit monitoring door het Verwey-Jonker Instituut (zie de rapportage via de website). Alleen het onderbrengen in een te ontwikkelen leer- en werkervaringstraject bleek geen reëel streven. Een meer vruchtbare route lijkt het om PAJA als module op te nemen binnen dagbestedings- of reïntegratietrajecten. Omdat er altijd ook jongeren zullen willen meedoen die niet bij een geselecteerde aanbieder van zulke trajecten terecht kunnen of willen, zullen de betrokken organisaties wel flexibel moeten zijn.

'Mensen groeiden tijdens het PAJA-traject. Het werd bijvoorbeeld steeds gemakkelijker om te presenteren.' - *Young Voices-jongere PAJA-pilot.*

We kunnen de doelstellingen koppelen aan de verschillende partijen die bij PAJA betrokken zijn:

Jongeren / jongerenonderzoeksteam:

- Krijgen meer invloed op hun omgeving; op de kwaliteit van hun begeleiding en opvangvoorziening.
- Verwerven nieuwe vaardigheden.
- Doen sociale contacten op, versterken hun netwerk.

Instellingen:

- Hebben stok achter de deur die dwingt serieus werk te maken van activiteiten voor en door jongeren.
- Dragen bij aan empowerment van de jongeren die ze onder hun hoede hebben.
- Krijgen informatie over reilen en zeilen van de organisatie: stap in kwaliteitsverbetering.

Financiers (overheden / fondsen):

- Dragen bij aan de ontwikkeling van een innovatieve vorm van cliëntenparticipatie.
- Beschikken over een aanvulling op andere vormen van beoordeling binnen hun financieringsrelaties.
- Kunnen de uitkomsten van de audit tot onderdeel maken van periodiek te controleren prestatieafspraken.

3 *Voorwaarden, organisatorische inbedding en risico-inschatting*

Een instelling moet minstens een half jaar uittrekken om PAJA goed uit te kunnen voeren (waarna nog de herkeuring volgt). En bovendien kost PAJA geld. Als een instelling zelf de middelen niet heeft, kan ze subsidie aanvragen bij een fonds of gemeente. De hoogte van het benodigde budget hangt mede af van de keuze voor het inschakelen van eigen medewerkers voor de begeleiding of voor mensen van buiten. Wij kunnen geen nauwkeurig kostenoverzicht bieden. Wel geven we een indicatie van het aantal benodigde uren per fase. Na raadpleging van dit handboek kan de instelling zelf bepalen hoeveel uren en financiële middelen nodig zijn.

Het is belangrijk om als instelling van tevoren stil te staan bij de risico's van PAJA. Als blijkt dat er niets gedaan wordt met de reparatieplannen die de keuringsbijeenkomst vaststelt, dan kan dit zeer demotiverend zijn voor het jongerenonderzoeksteam dat er zo hard aan gewerkt heeft, met alle gevolgen van dien. Ook overheden of fondsen die de methodiek willen subsidiëren kunnen met een instelling van tevoren afspraken maken over eventuele niet-uitvoering van plannen, inclusief sancties. Meer over de voorwaarden en organisatorische inbedding vindt u onder stap 1 en 2 van het stappenplan.

4 *Betrokken partijen*

Bij de uitvoering van PAJA zijn de volgende partijen betrokken:

- * Jongerenonderzoeksteam.
- * Financier (gemeente/fonds).
- * Management/directie instelling.
- * Medewerkers instelling.
- * Interne of externe begeleider jongerenonderzoeksteam.
- * Externe methodiekbegeleider.
- * Externe voorzitter bijeenkomsten.

5 *Vervolg/inbedding*

Deelname aan de participatie-audit kan plaatsvinden binnen een leer- en werkervaringsproject of daar los van staan. In beide gevallen moet nazorg in de vorm van toeleiding naar (ander) werk of een opleiding gegarandeerd zijn. Management/directie, jongerenbegeleider en medewerkers moeten zich gezamenlijk verantwoordelijk weten voor deze nazorg en hier afspraken over maken. In de praktijk nemen de betrokken medewerkers van de instelling deze taak doorgaans op zich. De directie moet hen daar echter wel toe in staat stellen.

Het verdient aanbeveling om de resultaten uit de herkeuringsbijeenkomst terug te koppelen naar bijvoorbeeld een bestaande jongerencliëntenraad die de instelling blijft adviseren. Het kan immers gebeuren dat niet alle oplossingen in het reparatieplan binnen korte termijn te realiseren zijn. Jongeren en instelling moeten het verbeteringsproces blijven volgen om te voorkomen dat de inspanningen verzanden (zie over niet nakomen afspraken punt 3 over risico-inschatting).

Deel 2 Stappenplan voor het opzetten van PAJA

Inleiding

Als een instelling met PAJA wil gaan werken, moet deze een aantal stappen nemen. PAJA onderscheidt verschillende fasen: de voorbereidende fase, de uitvoeringsfase en de afronding- en nazorgfase. Elke fase kent een aantal belangrijke stappen, die we grotendeels in chronologische volgorde beschrijven. Per uitvoerder gaan we in op het uren- en takenpakket. Bij elke stap staat aangegeven wat de belangrijkste aandachtspunten en randvoorwaarden zijn. Daarnaast bevat het stappenplan tips die voortkomen uit de PAJA-pilot. De verschillende stappen per fase zijn weergegeven in onderstaande figuur:

Figuur 1: Stappenplan

A. Voorbereidende fase

- Stap 1 PAJA-methodiek in de instelling: organisatie en uitvoering.
- Stap 2 Jongerenonderzoeksteam.

B. Uitvoeringsfase

- Stap 3 Training.
- Stap 4 Vragenlijsten en groepsbijeenkomst.
- Stap 5 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst: voorbereiding.
- Stap 6 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.
- Stap 7 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties.
- Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst: voorbereiden.

C. Afronding en Vervolg

- Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst.
- Stap 10 Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen.
- Stap 11 Slotbijeenkomst.
- Stap 12 Vervolg/inbedding.



De voorbereidende fase

De voorbereidende fase bestaat uit twee stappen:

Stap 1 PAJA-methodiek in de instelling: organisatie en uitvoering.

Stap 2 Jongerenonderzoeksteam.

Uitvoerders met taken- en urenbesteding in deze fase zijn weergegeven in het volgende overzicht:

Uitvoerder	Taken	Urenindicatie
Management/ directie instelling	<p>Stap 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regelen financiën. • Inschatten risico's en opmaken plan. • Aantrekken begeleider jongerenonderzoeksteam. • Aanstellen methodiekbegeleider. • Aanwijzen onafhankelijke voorzitter. • Evt. instellen klankbordgroep en het organiseren van klankbordgroepbijeenkomsten. • Draagvlak creëren in de instelling, bijvoorbeeld door het organiseren van een informatiebijeenkomst voor medewerkers. • Uitnodigen medewerkers voor de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomst. • Vastleggen belangrijke data. • Indien nodig: voorzien in kinderopvang. • PAJA eventueel proberen op te nemen als module binnen bestaande dagbestedingstrajecten. <p>Gedurende het hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek werkoverleg/contact management- medewerkers- methodiekbegeleider- jongerenbegeleider. 	30-60 uur (exclusief uren klankbordgroepbijeenkomsten)
Begeleider jongerenonderzoeksteam	<p>Stap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werven jongerenonderzoeksteams. • Organiseren informatiebijeenkomst geïnteresseerde jongeren. <p>Gedurende het hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact onderhouden met de begeleiders van de te keuren. instelling die met de jongeren uit het onderzoeksteam werken. • Periodiek werkoverleg/contact management- medewerkers- methodiekbegeleider- jongerenbegeleider. 	20-40 uur
Medewerkers instelling	<p>Stap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Steun bij werven en samenstellen jongerenonderzoeksteam. • Deelnemen aan wervende informatiebijeenkomst jongeren. <p>Gedurende het hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Steun bij het vasthouden van de jongeren door hen aan te moedigen, overleg met jongerenbegeleider etc. • Periodiek werkoverleg/contact management- medewerkers- methodiekbegeleider jongerenbegeleider. 	10-30 uur

Stap 1 PAJA-methodiek in de organisatie: organisatie en uitvoering



Tip: PAJA kun je niet even tussendoor doen. Een jongere die participeert in het jongerenonderzoeksteam moet er gedurende een periode van ongeveer vier maanden een dag per week aan kunnen besteden. Vaak is overleg nodig om dit te combineren met opleiding, werk of een andere vorm van dagbesteding.

Regel financiën

Een instelling moet minstens een half jaar uittrekken om PAJA goed uit te kunnen voeren (waarna nog de herkeuring volgt). De uitvoering van PAJA kost geld. Als een instelling zelf de middelen niet heeft, kan deze subsidie aanvragen bij een fonds of gemeente. Hoeveel budget hiervoor nodig is, is afhankelijk van de keuze voor het inschakelen van eigen medewerkers voor de begeleiding of voor mensen van buiten. Wij kunnen geen precies kostenoverzicht bieden, maar geven wel een indicatie van het aantal benodigde uren. Naast het aantal uren per fase zijn aandachtspunten bij de financiering:

- * 'Salariskosten' externe methodiekbegeleider, jongerenbegeleider, onafhankelijk voorzitter.
- * Beloning/vergoeding jongerenonderzoeksteam; tijdens de PAJA-pilot kregen de deelnemende Young Voices bijvoorbeeld 5 euro per dagdeel. Ook is het goed om rekening te houden met reis-kostenvergoedingen.
- * Creatieve trainingen als rollenspellen (inhuren acteur).
- * Nevenactiviteiten als workshops (bijvoorbeeld filmen).
- * Creatieve activiteiten/uitjes.
- * Huur locatie trainingen (inclusief koffie/thee).
- * Wervings- en trainingsmaterialen.
- * Aankleding bijeenkomsten (hapjes, muziek).
- * Slotbijeenkomst (eventueel feest).

Schat risico's in en maak daar een plan op

Zoals we in deel 1 al aanstipten, is het belangrijk om als instelling van tevoren stil te staan bij de risico's van PAJA. Als blijkt dat de instelling niets doet met de reparatieplannen die de keuringsbijeenkomst vaststelt, kan dit zeer demotiverend zijn voor de deelnemende jongeren, met alle gevolgen van dien.

Een ander risico schuilt in het verloop van de bewoners van de instelling: naarmate er minder bewoners zijn en het verloop groter is, is PAJA minder geschikt. Bij de herkeuringsbijeenkomst dienen namelijk wel min of meer dezelfde personen aanwezig te zijn. Het is daarom van belang dat de instelling zichzelf de vraag stelt: wonen er na een half jaar nog de bewoners die de vragenlijsten van het jongerenonderzoeksteam hebben beantwoord? En zo niet: is de methode dan wel geschikt?

Zorg voor een jongerenbegeleider, methodiekbegeleider, onafhankelijk voorzitter en een eventuele klankbordgroep

Als de financiën rond zijn, stelt de directie/het management drie begeleiders aan: een begeleider die het jongerenonderzoeksteam werft en begeleidt, een methodiekbegeleider die de trainingen verzorgt en de medewerkers van de instelling begeleidt en een onafhankelijke voorzitter die de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten voorziet. Deze personen moeten zo goed mogelijk voldoen aan de volgende profielen:

Interne of externe jongerenbegeleider

- * Heeft een onafhankelijke opstelling tegenover de instelling.
- * Heeft bij voorkeur zelf tot de cliëntengroep behoort.
- * Heeft bij voorkeur reeds een vertrouwensband met de doelgroep of kan deze makkelijk opbouwen.
- * Kan goed omgaan met niet altijd gemotiveerde jongeren die doorgaans met de nodige problemen kampen.

Externe methodiekbegeleider

- * Kan trainingen verzorgen.
- * Kan medewerkers van instelling begeleiden.
- * Kan jongeren begeleiden in ontwerpen en opzetten van hun eigen onderzoek.
- * Heeft kennis van (geautomatiseerde) vragenlijstanalyses (bij voorkeur SPSS).

Externe voorzitter bijeenkomsten

- * Is bij voorkeur niet verbonden aan de te keuren instelling.
- * Heeft bij voorkeur geen binding met het jongerenonderzoeksteam.
- * Kan objectief bijeenkomsten voorzitten.
- * Kan het proces van bespreken van problemen en benoemen van oplossingen begeleiden.

Het is aan te bevelen om tijdens het hele PAJA-traject eens per maand met alle betrokkenen (met uitzondering van de voorzitter) bij elkaar te komen om de voortgang van PAJA te bespreken. Ook kan het management/de directie beslissen tot het aanstellen van een klankbordgroep die zicht houdt op het verloop van de uitvoering van PAJA. Het is aan de instelling zelf om te bepalen wie daar zitting in hebben en hoe vaak deze bij elkaar komt. Een klankbordgroep kan van belang zijn om overzicht te houden bij het uitvoeren van meerdere audits tegelijkertijd of om het draagvlak in de organisatie en daarbuiten te vergroten. Een subsidieverstrekker kan er ook om vragen.

Extern draagvlak is nodig omdat veel jongeren al een vorm van scholing volgen of een andere dagbesteding hebben, en niet altijd even gemakkelijk 'vrij' kunnen krijgen. PAJA zou idealiter als module deel moeten uitmaken van bestaande of te ontwikkelen dagbestedings- of reïntegratietrajecten. Omdat er in de praktijk altijd meerdere aanbieders van die trajecten in het spel zijn, dienen alle betrokkenen wel flexibel te zijn.

Creëer draagvlak in de organisatie

PAJA is geen methodiek die 'je er even bij kunt doen'. Het kost een instelling flink wat investering. Voordat een instelling met PAJA aan de slag gaat is het belangrijk dat er in alle lagen van de organisatie draagvlak is. Steun vanuit het management/de directie is noodzakelijk bij:

- * Het werven en begeleiden van het jongerenonderzoeksteam.
- * Het plannen van het onderzoek van de jongeren.
- * Het plannen en realiseren van de (trainings- en keurings-) bijeenkomsten.
- * Het uitvoeren van het reparatieplan.
- * Het realiseren van zowel goede voorzorg (PAJA als module proberen op te nemen binnen bestaande trajecten) als nazorg (jongerenbegeleiding en inbedding resultaten PAJA in organisatie).

Door bij aanvang van het PAJA-traject voor de gehele organisatie een informatiebijeenkomst te organiseren, stel je alle betrokkenen op de hoogte en ontstaat er draagvlak. Zorg in elk geval dat de begeleiders van de jongeren die in het jongerenonderzoeksteam zitten daarbij aanwezig zijn. Dit is belangrijk want als er (onuitgesproken) twijfels blijven bestaan over het project, blijken medewerkers 'hun' jongeren niet goed te kunnen stimuleren om deel te nemen. De medewerkers weten zo ook beter hoe ze zich kunnen voorbereiden op de keuring en kunnen meewerken om deze zo goed mogelijk te laten uitvoeren. Tijdens de informatiebijeenkomst is het goed om de verschillende PAJA-stappen kort uit te leggen en de taken voor de medewerkers op een rij te zetten. Zo kunnen ze daar in hun tijdinvestering rekening mee houden. Het gaat om de (team)leiding van een voorziening en om medewerkers die begeleider zijn van jongeren uit het jongerenonderzoeksteam. De taken zijn:

- * Werven en vasthouden jongerenonderzoeksteam.
- * Ondersteunen van het uitzetten van de vragenlijsten onder de cliënten.
- * Ondersteunen bij de voorbereiding en zelf deelnemen aan de keurings-, reparatieplan-, herkeuringsbijeenkomst en slotbijeenkomst.
- * Uitvoeren van het reparatieplan.
- * Leveren van nazorg aan de deelnemende jongeren na afronding van het PAJA-traject.
- * Jongerenonderzoeksteam ondersteunen bij inbedding van de methode na afloop van het traject.
- * Periodieke werkoverleggen met management, methodiekbegleider en jongerenbegeleider.

Leg alle belangrijke data ruim van tevoren vast en regel een locatie

Om de onafhankelijkheid van het jongerenonderzoeksteam te benadrukken verdient het aanbeveling om een trainingslocatie buiten de te keuren instelling te regelen. Het is daarnaast zaak om tijdig alle belangrijke data vast te leggen en door te geven aan de betrokkenen: de betreffende instellingen en de aanbieders van werk of scholing van de jongeren die in het jongerenonderzoeksteam gaan zitten. Deze jongeren moeten immers gedurende ongeveer vier maanden een dag per week met PAJA bezig kunnen zijn. Tussen reparatieplanbijeenkomst en herkeuringsbijeenkomst zit echter een half jaar. Het verdient aanbeveling om de jongeren in die periode ook 'vast te houden'. Als de data eenmaal vaststaan weten alle betrokkenen waar ze aan toe zijn. Het gaat om het regelen van de data, tijdstippen en locaties betreffende:

- * Werkoverleggen tussen management, medewerkers instelling, methodiekbegeleider en jongerenbegeleider.
- * Eventuele klankbordgroepbijeenkomsten.
- * Wervende informatiebijeenkomst voor de jongeren.
- * Informatiebijeenkomst voor de organisatie.
- * Trainingen (niet na een lange school- of werkdag).
- * Eventuele groepsbijeenkomst om de resultaten uit de vragenlijsten terug te koppelen naar de bewoners.
- * Keuringsbijeenkomst (na de trainingen) waarbij zoveel mogelijk medewerkers aanwezig kunnen zijn.
- * Reparatieplanbijeenkomst (een week na de keuringsbijeenkomst).
- * Herkeuringsbijeenkomst (een half jaar na de keuringsbijeenkomst).
- * De slotbijeenkomst (kort na de herkeuringsbijeenkomst)



Tip: Werk je met instellingen waar moeders/vaders wonen? Regel dan tijdig kinderopvang!

Bepaal wie er bij de verschillende keuringsbijeenkomsten aanwezig zijn en nodig hen tijdig uit
De directie/het management bepaalt wie en hoeveel personen bij de keuringsbijeenkomsten aanwezig zijn. Het is hierbij goed te letten op de juiste verhouding tussen jongerenonderzoeksteam en medewerkers. Er moet voldoende ruimte zijn voor discussie waarbij de ene partij zich niet 'overruled' voelt door de andere partij. Aanwezig zijn in elk geval:

- * Het jongerenonderzoeksteam (de keuringscommissie).
- * De jongerenbegeleider.
- * De methodiekbegeleider.
- * De projectleider/leidinggevende en projectuitvoerders/medewerkers van de voorziening.
- * Een voorzitter.

De betrokkenen worden tijdig uitgenodigd en ontvangen een uitnodiging met agenda. Het is het beste als het jongerenonderzoeksteam zelf, samen met de jongerenbegeleider, de genodigden op de hoogte stelt van de globale gang van zaken tijdens de bijeenkomsten. Ook dit dient tijdig te gebeuren.

Stap 2 Jongerenonderzoeksteam



Tip: Tijdens de PAJA-pilot bleek het een voordeel als het jongerenonderzoeksteam zowel bestaat uit jongeren van de te keuren instelling als uit jongeren die geen ervaring hebben met de instelling.

Organiseer een informatiebijeenkomst om jongeren te werven

Zowel jongeren die bekend zijn bij de instelling als jongeren van buiten de instelling kunnen zitting nemen in het jongerenonderzoeksteam. De aangestelde jongerenbegeleider organiseert een informatiebijeenkomst voor beide groepen jongeren door mondelinge contacten en via bijvoorbeeld een flyer (zie bijlage). Hij/zij probeert aan te sluiten bij een bestaand gemeenschappelijk moment, zoals een bewonersvergadering. Tijdens deze bijeenkomst staat een uitgebreide toelichting op het PAJA-project op de agenda. De jongerenbegeleider en de medewerkers van de instelling leggen uit wat verwacht wordt van de jongeren die deelnemen. De jongeren kunnen vragen stellen. Ook werkt het goed om tijdens de informatiebijeenkomst een creatief spel of andere informele activiteit in te zetten. Aan het eind van de bijeenkomst kunnen de jongeren laten weten of ze willen deelnemen aan het jongerenonderzoeksteam. Het is goed om een adressenlijst aan te maken. Maak daarna vervolgspraken (over wanneer en waar de eerste training plaatsvindt en dergelijke).

De medewerkers van de te keuren instelling hebben een belangrijke rol in het werven van het onderzoeksteam. Het 'over de streep trekken' van de jongeren kost de jongerenbegeleider veel tijd en kan zich niet beperken tot een informatiebijeenkomst. Ook het 'vasthouden van de jongeren' vraagt om continue aandacht. Om uitval te voorkomen is regelmatig contact tussen jongere en begeleider noodzakelijk, zowel in een een-op-eenssetting als in een groep. De medewerkers hebben regelmatig contact met de jongerenbegeleider, onder andere tijdens het periodieke werkoverleg.

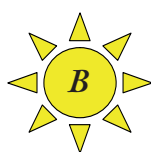
Stel een jongerenonderzoeksteam samen

Als de jongeren zich aangemeld hebben, stelt de jongerenbegeleider een jongerenonderzoeksteam samen. Dit doet de begeleider in samenwerking met de medewerkers van de instelling. Het is goed om hierbij een mix te maken van jongeren die wel en die geen ervaring hebben met de voorziening. Degenen met ervaring kunnen feedback geven als resultaten uit de vragenlijst onduidelijk zijn. Deze jongeren kunnen dan eventueel nog wat naspeurwerk verrichten. Het daarnaast betrekken van enkele *outsiders* vergroot de objectiviteit en helpt jongeren onderling om kritisch te kijken naar hun eigen inbreng. De verhouding moet wel redelijk blijven: teveel van de ene of van de andere groep werkt niet bevorderend. Instellingen die met PAJA gaan werken, kunnen onderling afspreken welke jongeren ze 'uitwisselen' om zitting te nemen in het onderzoeksteam van hun instelling. Het is van belang dat de jongeren die geen binding hebben met de instelling hier kennis mee maken, zodat ze zicht hebben op de te keuren instelling. Een idee is om de andere jongeren uit het onderzoeksteam een rondleiding te laten verzorgen in hun eigen instelling.

De grootte van het jongerenonderzoeksteam dient aangepast te zijn aan het aantal bewoners van een locatie én aan het aantal medewerkers. Bij een handjevol bewoners heb je aan een klein

jongerenonderzoeksteam voldoende (minimaal drie), bij een grote groep bewoners is een groter team nodig (maximaal acht). Daarbij is het belangrijk het verloop binnen een instelling in de gaten te houden: als er een groot en snel verloop van bewoners en daardoor mogelijk ook van het jongerenonderzoeksteam is, is PAJA moeilijker uitvoerbaar in een kleine instelling. Bij de herkeuringsbijeenkomst dienen namelijk ongeveer dezelfde personen aanwezig te zijn om de continuïteit te kunnen garanderen. Evenwicht in de grootte van het jongerenonderzoeksteam en in het aantal aan de keuring deelnemende medewerkers is eveneens belangrijk. Daarmee krijgen alle partijen een goede inbreng tijdens de keuringenbijeenkomsten. Tot slot werkt het goed als het aantal zodanig is dat elke jongere daadwerkelijk een taak in het geheel heeft: dit vergroot het groepsgevoel.

'Door de kleine omvang van ons team had iedereen een verantwoordelijkheidsgevoel en kwam iedereen op tijd opdagen. Planning en taken hoefden dus niet onverwachts omgegooid te worden.' - Young Voices-jongere PAJA-pilot



De uitvoerende fase

De uitvoeringsfase bestaat uit stap 3 tot en met 8:

- Stap 3 Training.
- Stap 4 Vragenlijsten en groepsbijeenkomst.
- Stap 5 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst: voorbereiding.
- Stap 6 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst.
- Stap 7 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties.

De uitvoerders met taken- en urenbesteding in deze fase zijn beschreven in het volgende overzicht:

Uitvoerders	Taken	Urenindicatie
Management/ directie	<p>Stap 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijwonen keurings- en reparatieplanbijeenkomst. <p>Stap 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan de slag met het reparatieplan. • Gedurende het hele proces: • Periodiek werkoverleg/contact management, medewerkers methodiekbegeleider-jongerenbegeleider. 	15-40 uur
Methodiekbe- geleider	<p>Stap 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiden en leiden van de trainingen, creatieve en nevenactiviteiten. • Aanleveren agenda en draaiboek aan betrokkenen. <p>Stap 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken interviewproces. • Organiseren en leiden van eventuele groepsbijeenkomst. • Invoeren resultaten in SPSS met de jongeren. • Eerste analyse resultaten vragenlijsten, bijvoorkeur met SPSS. 	100-150 uur

Uitvoerder	Taken	Urenindicatie
Methodiek- begelieder	<p><u>Stap 5</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het jongerenonderzoeksteam voorbereiden op de keurings- en reparatieplanbijeenkomst. • Het jongerenonderzoeksteam ondersteunen bij het uitnodigen en instrueren van de betrokkenen bij de keuringsbijeenkomsten en het organiseren ervan. <p><u>Stap 6</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanwezig zijn bij de keurings- en reparatieplanbijeenkomst. • Jongeren begeleiden tijdens de keurings- en reparatieplanbijeenkomst. <p><u>Stap 7</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen bij vastleggen en terugkoppelen bevindingen. • Met het jongerenonderzoeksteam aan de slag met oplossingen waarin dit team een rol kan spelen. • Start voorbereidingen. • slotbijeenkomst met het jongerenonderzoeksteam. <p>Gedurende het hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek werkoverleg/contact management, medewerkers-methodiekbegelieder-jongerenbegeleider. 	100-150 uur
Begeleider jongerenon- derzoeks- team	<p><u>Stap 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanwezig zijn en ondersteunen en begeleiden van jongeren tijdens de trainingen en in de tijd ertussen. • Deelnemen aan de nevenactiviteiten. <p><u>Stap 4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleiden van de jongeren tijdens de interviewfase • Aanwezig zijn en evt. een verslag maken van de groepsbijeenkomst. <p><u>Stap 5</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jongerenonderzoeksteam ondersteunen bij het uitnodigen en instrueren van de betrokkenen bij de keuringsbijeenkomsten. <p><u>Stap 6</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanwezig bij de keurings- en reparatieplanbijeenkomst. • Jongeren begeleiden tijdens de keuringsbijeenkomsten. <p><u>Stap 7</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen bij vastleggen en terugkoppelen bevindingen. • Met het jongerenonderzoeksteam aan de slag met oplossingen waarin dit team een rol kan spelen. • Het begeleiden van de jongeren tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst. <p>Gedurende de gehele uitvoeringsfase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleiden, motiveren en betrokken houden van de jongeren en hun financiële vergoeding regelen. • Periodiek werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegelieder-jongerenbegeleider. 	120 -180 uur

Uitvoerders	Taken	Urenindicatie
Medewerkers instelling	<p>Stap 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Ondersteunen bij werven respondenten en afnemen vragenlijsten (indien nodig: toestemming geven). Ondersteunen van de eventuele groepsbijeenkomst. <p>Stap 5</p> <ul style="list-style-type: none"> Jongeren ondersteunen bij het uitnodigen en instrueren van de betrokkenen bij de keuringsbijeenkomsten. <p>Stap 6</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelnemen aan keurings- en reparatieplanbijeenkomst. Medewerkers ontvangen van tevoren een telefonische instructie. <p>Stap 7</p> <ul style="list-style-type: none"> Aan de slag met het reparatieplan. <p>Gedurende hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> Periodiek werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegeleider- jongerenbegeleider. 	20 - 40 uur
Jongeren onderzoeksteam	<p>Stap 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Ondergaan van de trainingsbijeenkomsten. Deelname aan groepsbindende creatieve en nevenactiviteiten. <p>Stap 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Afnemen interviews bij jongerencliënten van de instelling en deze inleveren op terugkomdag. Onder leiding van methodiekbegeleider invoeren van de vragenlijsten in SPSS. Deelname aan en evt. voorbereiden van groepsbijeenkomst en zo nodig verslag maken. <p>Stap 5</p> <ul style="list-style-type: none"> Creatief voorbereiden keurings- en reparatieplanbijeenkomst Betrokkenen bij de keuringsbijeenkomsten uitnodigen (agenda sturen) en (telefonisch) instrueren. <p>Stap 6</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelnemen aan de keurings- en reparatieplan-bijeenkomst en bevindingen vastleggen. <p>Stap 7</p> <ul style="list-style-type: none"> Bevindingen terugkoppelen. Aan de slag met oplossingen waar het jongerenonderzoeksteam een rol in kan spelen. Start voorbereiding slotbijeenkomst. 	<p>Trainingen: Ongeveer 10 dagen van 4 uur = 40 uur. Groepsbindende nevenactiviteiten = 20 uur Afnemen interviews: 1 uur per interview (half uur afnemen, half uur voorbereiden): tijdsinvestering is dus erg afhankelijk van het aantal interviews dat een jongere afneemt, als het er tien zijn is dit al gauw 10 uur.</p> <p>Totaal deze fase: ongeveer 120 uur</p>
Externe voorzitter	<p>Stap 6</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorbereiden en voorzitten van de keurings en reparatieplanbijeenkomst. Achteraf: controle van weergave afspraken. 	Ongeveer 10 uur

Stap 3 Training



Tip: Spreid de inhoud van de trainingen. Maak zoveel mogelijk gebruik van creatieve methoden als een rollenspel. Dit helpt stille jongeren uit hun schulp te kruipen.

Om PAJA uit te voeren heeft het jongerenonderzoeksteam training nodig, verspreid over een tiental dagdelen; jongeren krijgen één of twee trainingen per week. De methodiekbegeleider coördineert de trainingen en levert de agenda en een draaiboek aan de betrokkenen. Het verdient aanbeveling om van tevoren een map/overzicht te maken met wat er gaat gebeuren. Zo weten de jongeren precies wanneer ze waar aan toe zijn. De methodiekbegeleider spreidt de inhoud van de trainingen zoveel mogelijk omdat jongeren het vaak moeilijk vinden om veel informatie in korte tijd te verwerken. Daarnaast is het van groot belang voldoende tijd te besteden aan creativiteit en nevenactiviteiten en creatieve methoden als rollenspellen in te zetten. Dit versterkt de binding aan het project en de groepsverbondenheid. Let op: dergelijke activiteiten vragen wel om extra budget. De methodiekbegeleider is vrij om dit zelf in te richten. In deze fase begeleidt de jongeren-begeleider de jongeren; hij/zij probeert het team gemotiveerd en betrokken te houden. Dit vergt veel tijd en energie.

In onderstaand overzicht is in willekeurige volgorde weergegeven waar de verschillende trainingen zich op richten en hoe een trainer aandacht kan besteden aan creativiteit en nevenactiviteiten.

Trainingsonderdelen

1. Keuren: wat is dat precies?

Stilstaan bij het hoe en waarom van PAJA. Tijdens deze training kunnen de deelnemers ook nadenken over een specifieke naam voor het PAJA-traject. Tijdens de PAJA-pilot is in deze training de naam Young Voices bedacht.

2. Het ontwikkelen van de vragenlijst

Tijdens de PAJA-pilot is een vragenlijst ontwikkeld (zie bijlage). Hierin zijn zowel algemene als voorzieningspecifieke vragen opgenomen over de behoeften en wensen van de jongeren, de aard van de begeleiding, de do's en don'ts en succes- en faalfactoren. Jongeren en begeleiders kunnen die vragenlijst aanpassen: welke vragen en criteria zijn voor de te keuren instelling interessant? De lijst hoeft niet uitputtend te zijn. Het gaat erom dat het jongerenonderzoeksteam de belangrijkste onderwerpen en vragen selecteert waarover ze hun 'peers' kunnen interviewen.

3. Het werven van respondenten

De jongeren krijgen een instructie hoe zij, met hulp van de jongerenbegeleider en medewerker(s) van de instelling, respondenten kunnen werven. Dit kan gebeuren tijdens een gemeenschappelijk moment als een bewonersvergadering.

4. Gespreks- en interviewtechnieken

Jongeren leren hoe ze interviews moeten afnemen (doorvragen). Ze krijgen handvatten hoe ze tijdens de keuringsbijeenkomsten medewerkers kunnen bevragen en het gesprek kunnen aangaan.

5. Reflectie- en debatteertechnieken

Jongeren leren hoe ze kunnen reflecteren op hun situatie en die van anderen. Juist als ze zelf in de te keuren voorziening wonen, blijkt het moeilijk voor hen om de pet van 'keurder' te dragen. Ze vervallen dan snel weer in het perspectief van individuele cliënt. Dit kan tot gevolg hebben dat ze in de eerste plaats zichzelf gaan vertegenwoordigen, en niet (ook) hun medebewoners. Daarnaast leren ze te debatteren. Dergelijke technieken zijn van nut voor de keuringsbijeenkomsten en voor de eigen persoonlijke ontwikkeling van de jongeren. Een training als deze leent zich goed voor een rollenspel.

6. Presentatietechnieken

Jongeren leren hoe zij de resultaten uit de interviews tijdens de keuringsbijeenkomsten zo optimaal mogelijk kunnen presenteren aan de medewerkers van de instelling.

7. Analyse en verslaglegging van de bevindingen

Samen met de methodiekbegeleider analyseert het jongerenonderzoeksteam de resultaten uit de vragenlijsten en legt het de bevindingen vast. Ook zullen de jongeren de bevindingen uit de keuringsbijeenkomsten vastleggen (onder andere het reparatieplan). Zij krijgen instructies hoe dit te doen, bijvoorbeeld in een verslag of een filmpje. Ook horen ze hoe ze dit terug kunnen koppelen naar de (niet-aanwezige) jongeren en andere bewoners (nieuwsbrief), hun eventuele opvolgers en de aanwezige en niet aanwezige medewerkers.

8. en 9. Voorbereiden groeps- en (her-)keuringsbijeenkomsten

In deze trainingen worden de bijeenkomsten voorbereid. De belangrijkste onderwerpen uit de resultaten van de vragenlijsten worden geprioriteerd. Het maken van het reparatieplan en de herkeuringsbijeenkomst krijgen aandacht; jongeren moeten goed weten dat niet op alle door hen aangedragen punten (snel) verbeteringen volgen. Soms is regelgeving of budget immers te beperkt. Ter voorbereiding op de herkeuringsbijeenkomst worden het reparatieplan en de daarin gemaakte afspraken grondig doorgenomen.

10. Evaluatie PAJA

Aan het eind van het PAJA-traject (of tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst) wordt een afrondende evaluatiebijeenkomst georganiseerd waarin de trainer de jongeren vraagt hoe ze PAJA ervaren hebben. Deze bijeenkomst leent zich goed om eventueel noodzakelijke nazorg te inventariseren. Ook is er tijdens deze bijeenkomst aandacht voor de overdracht van resultaten: mogelijk kan een jongere de resultaten overhevelen naar een reeds bestaande (jongeren) cliëntenraad.

Tijdens de slotbijeenkomst ontvangen de jongeren een deelnamecertificaat.

Creatieve activiteiten (voorbeelden)

- * Creatieve manier van het presenteren van de resultaten uit de vragenlijsten tijdens de keuringsbijeenkomst, bijvoorbeeld door het uitdelen van rode, groene en oranje kaarten, toneelstukjes, raps, gedichten, speelse power point of lied.
- * Opvulling van de pauze: gedichten, raps, muziek, dans.
- * Aankleding van de bijeenkomsten: muziek, hapjes, kleding.
- * Invulling slotbijeenkomst: feest, presentatie resultaten.
- * Bordjes maken met 'jongerenproof' en 'niet jongerenproof' om aan het eind van de herkeuringsbijeenkomst uit te delen.

Nevenactiviteiten (voorbeelden)

- * Rondleiding bij collega-organisaties
- * Deelnemen aan een conferentie of congres
- * Samen eten (bijvoorbeeld na de training)
- * Workshops om bepaalde creatieve vaardigheden te verwerven of te vergroten zoals filmen, raps, T-shirts voor het jongerenonderzoeksteam ontwerpen.

Stap 4 Vragenlijst en groepsbijeenkomst

Als de jongeren de voor deze stap relevante trainingen hebben gevolgd (in elk geval onderdeel 1 tot en met 4) en ze hebben respondenten geworven, dan gaat het interviewen van start. Met behulp van de vragenlijst interviewt het jongerenonderzoeksteam andere jongeren die (ook) cliënt van de te keuren instelling zijn. Het idee hierachter is dat ze op die manier naast hun eigen ervaring ook die van anderen meenemen in hun beoordeling. Het gaat om individuele interviews die ongeveer een half uur duren. Het is belangrijk een minimum en maximum aantal interviews per 'onderzoeker' af te spreken, afhankelijk van de beschikbare tijd.

De medewerkers van de instelling ondersteunen de jongeren die zij begeleiden door mee te denken over een geschikt moment, door jongerencliënten te stimuleren mee te doen aan een interview en door te helpen bij eventuele knelpunten en moeilijkheden. Indien nodig zorgen ze voor toestemming.

De jongerenbegeleider coacht en motiveert de jongeren. De methodiekbegeleider houdt de uitvoering van deze stap inhoudelijk en planmatig in de gaten. Ook organiseert hij of zij een terugkomdag waarop de jongeren hun interviews kunnen inleveren (met pen ingevuld). Vervolgens voert de methodiekbegeleider de resultaten in, bij voorkeur in het dataprogramma SPSS. Indien mogelijk kunnen jongeren uit het onderzoeksteam helpen met het invoeren van de vragenlijsten. De methodiekbegeleider zorgt voor de analyses.

Om inzicht te krijgen in de achtergrond van de resultaten en deze wat meer te verdiepen, kan het goed zijn om een groepsbijeenkomst te organiseren met alle bewoners. Dit om de resultaten uit de interviews door te spreken. Op die manier is er de mogelijkheid tot terugkijken en napraten. De methodiekbegeleider organiseert en begeleidt de bijeenkomst en zit deze voor. Hij/zij kan een jongere of anders de jongerenbegeleider vragen om een verslag te maken.

Tijdens training 7 en/of 8 legt de methodiekbegeleider de resultaten uit de interviews en het eventuele groepsinterview voor aan de jongeren. Het jongerenonderzoeksteam prioriteert de thema's voor de keuring (stap 5).

Vier jongeren vinden de begeleiders zoals ze het willen: 'ze zijn zelf jong'en 'ze zitten niet zo op je lip'. De andere jongere vindt de begeleiders 'best wel goed, want ik heb nog niets meegemaakt.' - Uit analyse vragenlijsten PAJA-pilot over begeleiding

Stap 5 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst: de voorbereiding

Als alle vragenlijsten zijn afgenomen en geanalyseerd volgt het voorbereiden van de keurings- en reparatieplanbijeenkomst. Bij de keuringsbijeenkomst gaat het om het identificeren van knelpunten, in de tweede bijeenkomst gaat het om het opstellen van een reparatieplan. De trainingen 5 tot en met 8 bereiden de jongeren hierop voor.

De methodiekbegeleider bespreekt de resultaten uit de interviews met de jongeren. Het team prioriteert de onderwerpen ter verbetering. Het is hierbij aan te bevelen om grenzen te stellen aan het aantal verbeterpunten: het is beter om een klein aantal onderwerpen goed te bespreken tijdens de keuringsbijeenkomsten dan een groot aantal half. De niet geprioriteerde onderwerpen en dat wat 'te veel' is krijgt de te keuren instelling schriftelijk mee.

De methodiekbegeleider spreekt de agenda van de bijeenkomsten (stap 6) door met het jongerenonderzoeksteam. Daarna maakt hij/zij met de jongeren een draaiboek met taakverdeling. Het gaat om de volgende taken:

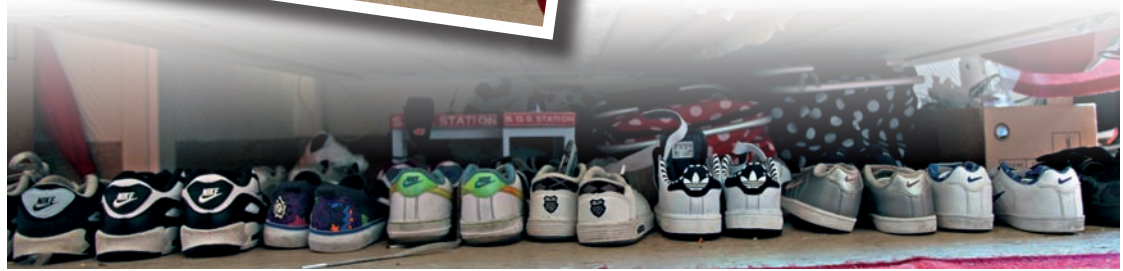
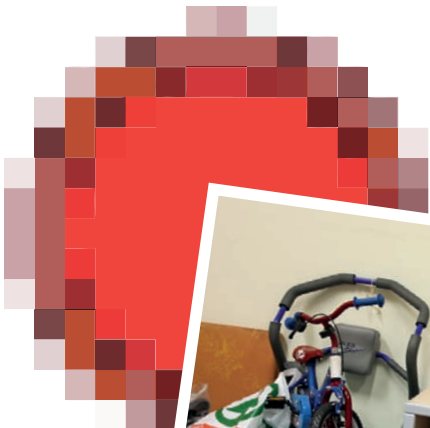
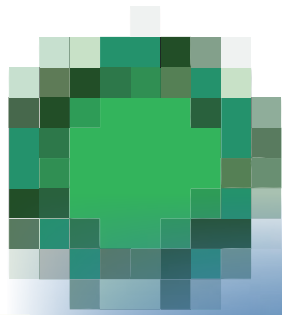
- * Het creatief presenteren van de resultaten. Dit moet het belangrijkste aandachtspunt zijn: het werkt bindend. Zo kan elke jongere uit de groep op een creatieve manier een onderwerp presenteren waarop de instelling een onvoldoende scoort of waar deze juist in uitblinkt. Dit kan met een speelse powerpoint presentatie, poster, rap, gedicht, lied of toneelstuk.
- * Het opstellen van een uitnodiging met agenda voor de aanwezigen. De aanwezigen ruim van tevoren instrueren over wat er van hen wordt verwacht (ook al staan de data vast).
- * Verslaglegging bijeenkomst in verslag of film.
- * Eventueel: het opvullen van de pauzes met gedichten, raps, muziek of dans.
- * Aankleding van de bijeenkomsten met muziek, hapjes, bloemen en kleding.

Eerste Helmer

opvang voor ongeveer
10 jongeren

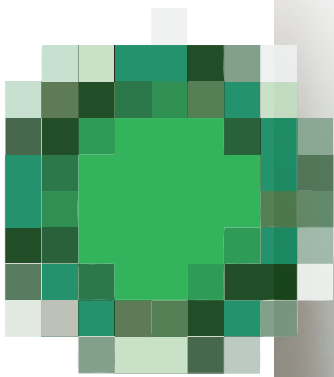


De Kazerne
voor moeders met één kind





*Bertolt Brecht
Huis*
opvang voor ongeveer 31 jongeren



Stap 6 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst

*'Het was een soort interview op gelijkwaardige basis, een open dialoog.
Jongeren kwamen zelf met doelen en mogelijke oplossingen.'
- Medewerker instelling PAJA-pilot*

De keurings- en reparatieplanbijeenkomst vormen de kern van PAJA. In de voorbereidende fase heeft het management/de directie de data en tijdstippen voor deze bijeenkomst al gepland en zijn de betrokkenen uitgenodigd. Bij stap 5 hebben deze personen een uitnodiging en instructie ontvangen. Een bijeenkomst neemt ongeveer tweeënehalf uur in beslag. Het programma van de keuringsbijeenkomst kan er in grote lijnen als volgt uitzien:

1. Opening van de keuringsbijeenkomst: doel van de keuring (5 minuten).
2. Voorstelronde (5 minuten).
3. a. Het jongerenonderzoeksteam vat de voorgeschiedenis van het PAJA-project samen (10 minuten).
b. Het jongerenonderzoeksteam vertelt waar de bewoners tevreden over zijn (10 minuten).
c. Het jongerenonderzoeksteam vertelt waar de bewoners ontevreden over zijn en be vraagt de medewerkers daarover (40 minuten).

Pauze (20 minuten)

4. Het jongerenonderzoeksteam beoordeelt opnieuw - naar aanleiding van de antwoorden van de medewerkers - de onderwerpen waarop de voorziening een onvoldoende scoort: blijven deze staan, dan gaat het punt over naar de volgende bijeenkomst (20 minuten).
5. Afsluiting (10 minuten).

De reparatieplanbijeenkomst volgt ongeveer een week later. Deze bestaat grofweg uit het volgende programma:

1. Opening.
2. Terugblik op vorige week: op welke onderwerpen scoort de instelling een onvoldoende?
3. Per thema/onderwerp aan de slag met oplossingen:
 - Welke oplossingen zijn vorige week naar voren gekomen?
 - Als het onderzoeksteam andere ideeën heeft, kunnen ze die op memobladjes schrijven.
 - De voorstellen worden verzameld en geprioriteerd. Het jongerenonderzoeksteam geeft toelichting op de haalbaarheid van de ideeën.
4. De medewerkers geven hun ideeën over de haalbaarheid van de voorstellen.
5. Het reparatieplan wordt opgesteld: inhoud en tijdpad.
6. Afsluiting en bevestigen geplande herkeuringsbijeenkomst (circa vier maanden later).

Een externe voorzitter leidt de bijeenkomsten. Samen met de aanwezige medewerkers denken de jongeren na over reële verbeteringen binnen de te keuren voorziening. De voorzitter moet dit alles in goede banen leiden. Hij of zij stelt vast of de afspraken goed vastgelegd zijn en houdt de orde in de gaten (mobiels uit en dergelijke). Tevens bewaakt hij/zij het onderscheid tussen het verkennen van de problemen (keuringsbijeenkomst) en het benoemen van oplossingen (reparatieplanbijeenkomst).

Het kan namelijk zijn dat er tijdens de keuringsbijeenkomst al oplossingen worden aangereikt, terwijl het de bedoeling is juist tijd te nemen voor een goede bespreking van de problemen. Het is de taak van de voorzitter om deze dan 'vast te houden' tot de reparatieplanbijeenkomst. Een punt van aandacht bij het bespreken van mogelijke oplossingen is de haalbaarheid van de doelen en veranderingen die jongeren tijdens de keuringen aanreiken. Als jongeren met onhaalbare doelen en onrealistische veranderingen komen en daaraan vasthouden, kunnen ze ontevreden zijn over de oplossingen. Samen met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de verbetermogelijkheden zijn binnen de gekeurde voorziening, om zo tot haalbare oplossingen te komen. Wat daarbij helpt is om van de medewerkers te horen waarom iets wel of niet haalbaar is. Het opstellen van het reparatieplan leidt er zo toe dat beide 'partijen' meer zicht krijgen op elkaars verwachtingen, mogelijkheden en beperkingen.

Tot slot is het nodig om het reparatieplan zo precies mogelijk te formuleren. Het moet duidelijk zijn dat het niet vrijblijvend is en dat van de medewerkers wordt verwacht dat zij actie ondernemen. Een en ander moet in ieder geval zijn opgestart op het moment van de geplande herkeuringsbijeenkomst.

Voorbeeld van afspraak uit reparatieplan PAJA-pilot:

Internet

- In overleg met medewerkers komen tot een internetaansluiting. (BKR-registratie zit echter in de weg bij het verkrijgen van een internetaansluiting.)
- De kosten van internet meenemen in de begroting van 2010.
- Een folder met tips 'hoe te komen aan een goedkope of gratis computer?'; een taak voor de Young Voices. Deze informatie op de gang hangen zodat deze goed zichtbaar is voor bewoners.

Stap 7 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties

Na de bijeenkomst leggen de jongeren de bevindingen, zoals het reparatieplan, schriftelijk vast, eventueel aangevuld met filmmateriaal. Ze doen dit met de informatie van training 7 en onder leiding van de methodiekbegeleider en de jongerenbegeleider. De vastgelegde resultaten kunnen ze gebruiken voor het maken van een nieuwsbrief of flyer. Op die manier maken ze de resultaten toegankelijk voor andere (niet aanwezige) jongeren en (andere) bewoners, hun opvolgers en de medewerkers.

In de reparatieplanbijeenkomst kunnen er oplossingen aangedragen zijn waar de jongeren zelf bij betrokken worden. Ze kunnen bijvoorbeeld in een werkgroepje nadenken over alternatieven voor het schorsingsbeleid of uitzoeken hoe ze aan een goedkope computer kunnen komen. Tussen de periode van de keurings- en herkeuringsbijeenkomst (vier tot zes maanden) is dit een manier om het jongerenonderzoeksteam bij PAJA betrokken te houden. Ook gaan de jongeren in deze periode aan de slag met de voorbereidingen voor de afsluitende slotbijeenkomst, na de herkeuringsbijeenkomst. In de tussentijd gaan de medewerkers van de instelling met het reparatieplan aan de slag.

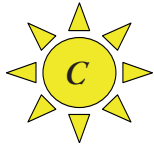


Tip: Maak een van de medewerkers eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het reparatieplan. Dit kan bijvoorbeeld een teamleider zijn.

Voorbeeld van afspraak uit reparatieplan PAJA-pilot:

Schorsingen

- Een commissie samen te stellen bestaande uit bewoners, begeleiding en teamleiding om zich te verdiepen in mogelijke alternatieven.
- Die commissie moet uitzoeken wat het alternatief kan zijn voor de huidige schorsingen, bijvoorbeeld een puntensysteem.
- De commissie kan uitzoeken of er plekken zijn of gecreëerd kunnen worden waar jongeren bij een schorsing naar toe kunnen gaan (zinnellere dagbesteding), waarbij wel voorop moet blijven staan dat een schorsing een straf is.
- De commissie gaat kijken of het nodig is beter te beschrijven wanneer men geschorst wordt, en kijkt of de toegepaste straffen zo goed zijn of veranderd moeten worden (bijvoorbeeld: te laat vertrekken bij een schorsing is minder erg dan blowen maar nu geldt voor beide dezelfde straf).



Afronding en Vervolg

De laatste fase bestaat uit de volgende vijf stappen:

- Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst: de voorbereiding.
- Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst.
- Stap 10 Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen.
- Stap 11 Slotbijeenkomst.
- Stap 12 Vervolg/inbedding.

In onderstaand overzicht staan de uitvoerders met hun taken en de benodigde uren.

Uitvoerder	Taken	Urenindicatie
Management/ directie	<p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none">• Aanwezig zijn bij herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none">• Aanwezig zijn bij slotbijeenkomst. <p>Stap 12</p> <ul style="list-style-type: none">• 'Nazorg' mogelijk maken (medewerkers er tijd voor geven).• PAJA inbedden in organisatie. <p>Gedurende hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegeleider- jongerenbegeleider.	12 - 25 uur
Methodiek- begeleider	<p>Stap 8</p> <ul style="list-style-type: none">• Het jongerenonderzoeksteam voorbereiden op de herkeuringsbijeenkomst.• Jongeren ondersteunen bij het uitnodigen en instrueren van de betrokkenen bij de herkeuringsbijeenkomst en het organiseren ervan. <p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none">• Aanwezig zijn bij herkeuringsbijeenkomst.• Jongeren begeleiden bij herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 10</p> <ul style="list-style-type: none">• Ondersteunen bij vastleggen en terugkoppelen bevindingen. <p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none">• De jongeren ondersteunen bij het organiseren van de slotbijeenkomst.• Deelnemen aan de slotbijeenkomst. <p>Stap 12</p> <ul style="list-style-type: none">• Betrokken worden in beginfase nazorg (overdracht aan medewerkers) en overdracht voor inbedding PAJA. <p>Gedurende hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none">• Werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegeleider- jongerenbegeleider.	30 - 40 uur

Uitvoerder	Taken	Urenindicatie
Begeleider jongerenonderzoeksteam	<p>Stap 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Jongeren ondersteunen bij het uitnodigen en instrueren van de betrokkenen bij de herkeuringsbijeenkomst en het organiseren ervan. <p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanwezig zijn bij herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 10</p> <ul style="list-style-type: none"> Ondersteunen bij vastleggen en terugkoppelen bevindingen. <p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none"> De jongeren ondersteunen bij het organiseren van de (feestelijke) slotbijeenkomst. Deelnemen aan de slotbijeenkomst. <p>Stap 12</p> <ul style="list-style-type: none"> Betrokken worden in beginfase nazorg (overdracht aan medewerkers). Jongerenonderzoeksteam ondersteunen bij inbedding PAJA. <p>Gedurende hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> Begeleiden, motiveren en betrokken houden van de jongeren en hun financiële vergoeding regelen. Werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegeleider- jongerenbegeleider. 	30-40 uur
Medewerkers instelling	<p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanwezig zijn bij herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanwezig zijn bij slotbijeenkomst. <p>Stap 12</p> <ul style="list-style-type: none"> Jongeren begeleiden ná PAJA; nazorg. Jongerenonderzoeksteam ondersteunen bij inbedding PAJA. <p>Gedurende hele proces:</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkoverleg/contact management-medewerkers-methodiekbegeleider- jongerenbegeleider. 	12- 25 uur
Jongeren onderzoeksteam	<p>Stap 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorbereiden herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Deelnemen aan de herkeuringsbijeenkomst en bevindingen vastleggen. <p>Stap 10</p> <ul style="list-style-type: none"> Vastleggen en terugkoppelen bevindingen herkeuringsbijeenkomst. <p>Stap 11</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiseren en bijwonen slotbijeenkomst. <p>Stap 12</p> <p>Overdragen van PAJA naar bewonersoverleg of (nieuwe) cliëntenraad.</p>	Ongeveer 60 uur
Externe voorzitter	<p>Stap 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorbereiden en voorzitten herkeuringsbijeenkomst. 	Ongeveer 5 uur

Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst: voorbereiding

Vier tot zes maanden na de reparatieplanbijeenkomst staat er een herkeuringsbijeenkomst gepland. Daarvoor vindt een voorbereidende training plaats waarin het reparatieplan nog eens goed wordt doorgenomen: wat waren ook al weer de gemaakte afspraken? Het jongerenonderzoeksteam stelt checklistvragen op om aan de medewerkers voor te leggen. Het gaat erom of datgene wat is afgesproken ook daadwerkelijk is gebeurd. Wat is verbeterd en wat niet? Tijdens de voorbereidende training is het goed om nog eens stil te staan bij het feit dat wellicht niet op alle punten verbeteringen zijn gerealiseerd. Soms is de regelgeving strikt of het budget beperkt, zodat verandering moeilijk is.

Vervolgens neemt de begeleider de agenda van de herkeuringsbijeenkomst door met de jongeren en maken ze, net zoals voor de eerdere bijeenkomsten, een draai-boek met een taakverdeling. Ook nu is het weer goed om aandacht te besteden aan de aankleding of de opvulling van de pauze. Ook al staan de data van de bijeenkomsten vast, het verdient aanbeveling om ruim van tevoren de betrokken medewerkers opnieuw (eventueel telefonisch) te informeren. Dit kan de jongerenbegeleider/methodiekbegeleider doen in samenwerking met de jongeren. Zij sturen een uitnodiging naar de medewerkers, met daarbij voor de volledigheid nog eens het reparatieplan.

Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst

Met liefst dezelfde aanwezigen als tijdens de keurings- en reparatieplanbijeenkomst wordt nagegaan wat er is gebeurd met de afspraken, voorstellen en suggesties uit het reparatieplan. Het is belangrijk dat de aanwezigen dezelfde zijn als tijdens de eerdere bijeenkomsten, zodat er geen (interpretatie-)verwarring kan ontstaan over de gemaakte afspraken. Als dit niet lukt, bijvoorbeeld door verloop onder bewoners/medewerkers/onderzoekers, dan moeten de deelnemers van tevoren goed 'bijgepraat' zijn. De externe voorzitter leidt ook deze bijeenkomst, die zo'n tweeënehalf uur duurt. Een mogelijke agenda is:

1. Opening van de herkeuringsbijeenkomst.
2. Hoe staat het met het reparatieplan: is de instelling meer 'jongerenproof' dan voorheen? Het jongerenonderzoeksteam kan eventueel een korte rondleiding door het gebouw krijgen om de mogelijke fysieke veranderingen te bekijken. Ze kunnen hierover vragen stellen aan de medewerkers (dit kan ook na agendapunt 3 als check).
3. De medewerkers lichten de (andere) ontwikkelingen in het reparatieplan toe en het jongerenonderzoeksteam stelt hier vragen over.

Pauze

4. Conclusie: het jongerenonderzoeksteam spreekt een oordeel uit over de al dan niet gemaakte vorderingen. De instelling krijgt bijvoorbeeld een door de jongeren gemaakt bordje met daarop de tekst 'wel jongerenproof' of 'niet jongerenproof'. De medewerkers kunnen kort reageren.
5. Afsluiting.

Stap 10 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties

Na de bijeenkomst leggen de jongeren de bevindingen schriftelijk vast, eventueel aangevuld met filmmateriaal. Dit doen ze, net als in stap 7, met behulp van informatie uit training 7 en onder leiding van de methodiekbegeleider en de jongerenbegeleider. De vastgelegde resultaten gebruiken de jongeren voor het maken van een nieuwsbrief. Op die manier maken ze de PAJA-uitkomsten toegankelijk voor andere (niet aanwezige) jongeren en (andere) bewoners, hun opvolgers en de aanwezige en niet aanwezige medewerkers. Daardoor weet iedereen zich betrokken en blijft het niet alleen liggen bij het jongerenonderzoeksteam en de betrokken medewerkers.

Stap 11 Slotbijeenkomst

Het gehele traject kan afgesloten worden met een slotbijeenkomst, georganiseerd door het jongerenonderzoeksteam. Tijdens deze bijeenkomst presenteren de jongeren de resultaten en conclusies aan allerhande betrokkenen: bewoners, medewerkers instellingen, (andere) soortgelijke lokale instellingen. De voorbereiding van de bijeenkomst vindt plaats in de periode tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst (stap 7). De jongeren krijgen een getuigschrift.

Het is aan de jongeren hoe (feestelijk) zij deze bijeenkomst in willen vullen. Onder begeleiding van de methodiek- en jongerenbegeleider nemen ze de organisatie op zich. Het tijdig nadenken over nodigden en het werken met een goed draaiboek is belangrijk.

Stap 12 Vervolg/inbedding

Nadat de participatie-audit is afgerond, kan het zijn dat sommige jongeren 'in een gat vallen': hun wekelijkse tijdsbesteding valt weg en ze missen het optrekken met de groep. Het is zaak dit tijdig te onderkennen en te bespreken, bijvoorbeeld tijdens de evaluatietraining. De medewerkers van de instelling dienen deze jongeren te begeleiden, eventueel samen met de jongerenbegeleider en methodiekbegeleider. Het kan zijn dat bepaalde interesses of vaardigheden door PAJA versterkt zijn waardoor een jongere nu beter weet wat hij/zij wil. 'Nazorg' in de vorm van toeleiding naar werk of een opleiding moet veel aandacht krijgen. Je moet het moment grijpen. Management/directie, methodiekbegeleider, jongerenbegeleider en medewerkers moeten zich gezamenlijk verantwoordelijk weten voor deze nazorg en hier tijdens hun werkoverleggen afspraken over maken. Uiteindelijk zijn het vooral de medewerkers van de instelling die de jongeren begeleiden die hier mee van doen krijgen; zij moeten hier wel tijd voor krijgen van de directie. Valt er toch een tijd te overbruggen? Dan kunnen jongeren wellicht actief blijven door ze (langer) te betrekken bij het realiseren van oplossingen uit het reparatieplan, ook na de herkeuringsbijeenkomst.

Daarnaast is het belangrijk om de resultaten uit het traject terug te koppelen naar een bewonerscommissie of (jongeren)cliëntenraad die het jongerenperspectief binnen de instelling levend houdt. Immers, het kan gebeuren dat niet alle oplossingen snel gerealiseerd zijn. Het is goed als een partij het verbeteringsproces blijft volgen. Als bijvoorbeeld na de herkeuringsbijeenkomst blijkt

dat een organisatie niets heeft gedaan met het reparatieplan, kan dit zeer teleurstellend zijn voor de jongeren. Die hebben er hard aan gewerkt. Dit kan tot allerlei negatieve gevolgen leiden, zoals passiviteit en afbreuk van vertrouwen in de organisatie: 'het helpt toch niet.'

Een instelling kan ook besluiten de keuring elke twee of drie jaar te herhalen. Zo kan de instelling via deze nieuwe vorm van (cliënten)participatie permanent blijven werken aan een goede kwaliteit van de geboden opvang en begeleiding. Subsidievertrekkers kunnen het keuringsproces zelf en de uitkomsten van de keuring meenemen in hun afspraken met de instelling.

Totale globale indicatie urenbesteding per betrokken partij

Management/directie	57-125 uur
Methodiekbegeleider	130-190 uur
Begeleider Jongerenonderzoeksteam	170-260 uur
Medewerkers instelling	42-95 uur
Jongerenonderzoeksteam	Ongeveer 180 uur
Externe voorzitter	Ongeveer 15-20 uur

Nawoord

Mijn dank gaat uit naar alle participerende instellingen zoals de Volksbond, het Projectenburo en onderzoeksinstituut Verwey-Jonker Instituut. Zij hebben zich ingezet om dit project tot een succes te maken en de meerwaarde te bewijzen. Mijn trots richt zich op de jongeren van het jongeren-onderzoeksteam de Young Voices. Zij hebben zich samen met het Projectenburo vastgebeten in de materie en aangetoond dat je tot zoveel meer in staat bent dan je denkt.

Als wethouder Zorg vind ik het van wezenlijk belang dat opvangvoorzieningen voor dak- en thuisloze jongeren de juiste zorg leveren. De jongeren mogen niet van de radar verdwijnen en buiten beeld vallen. Met elkaar moeten wij ervoor zorgen dat deze jongeren weer gemotiveerd en stabiel verdere stappen in onze maatschappij zetten. Met deze visie ben ik dit handboek gaan lezen. Deze audit levert een mooie bijdrage aan de gemeenschappelijke aanpak. Hierin komen alle partners en partijen bij elkaar die met deze jongeren te maken hebben, zoals school, werk en inkomen, het straatwerk en de geïndiceerde zorg. Het ondersteunt jongeren om uw zorgaanbod beter te begrijpen, om samen nieuwe activiteiten te ontplooiën zoals het gezamenlijk klaarmaken van een vegetarische maaltijd of door het aanbieden van een sportactiviteit.

De PAJA-methodiek is een intensief traject waarbij de zwerfjongeren uw instelling beoordelen. Het maakt uw aanbod meer vraaggericht en leidt tot empowerment van de jongeren. Instellingen en jongeren komen er sterker uit. Ook de gemeente en andere financiers zelf zijn hierbij gebaat. Het gaat ten slotte om een keuring van de kwaliteit van de geboden zorg.

Ik wens u veel succes en hoop dat dit handboek de handvatten biedt om op een praktische manier aan de slag te gaan.

Marijke Vos

*Wethouder portefeuille Zorg, Milieu, Personeel en Organisatie,
Openbare Ruimte en Groen te Amsterdam*



Bijlage 1 Voorbeeld PAJA-vragenlijst

<u>VRAGENLIJST OVER VOLKSBOND-VOORZIENINGEN</u>	
<p>Drie instellingen van de Volksbond worden gekeurd/gecheckt door jongeren die zelf in die instellingen hebben gewoond of nog steeds wonen (en de <i>Young Voices</i> werkgroep vormen). Middels deze vragenlijst wil de Volksbond weten wat de wensen, klachten en ideeën zijn van de huidige bewoners om daar op een goede manier verbeteringen in te kunnen brengen. Het interview is anoniem.</p>	
Interviewer	
Volgnummer interview	
Datum	
Tijdstip	
Locatie Interview	<input type="radio"/> BBH <input type="radio"/> Kazerne <input type="radio"/> 2e fase Sarphatistraat <input type="radio"/> 1e Helmerstraat <input type="radio"/> Anders, namelijk
Registratie formulier <i>Achtergrond gegevens geïnterviewde</i>	
<input type="radio"/> Jongen <input type="radio"/> Meisje	
Leeftijd: jaar	
Woontijd (hoe lang woon je nu in deze opvang?)	
Vervolg traject: <input type="radio"/> Bekend <input type="radio"/> Onbekend	
Heb je externe/ambulante begeleiding? <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Ja, van <input type="radio"/> Spirit <input type="radio"/> Streetcornerwork <input type="radio"/> Bureau Jeugdzorg <input type="radio"/> Cordaan <input type="radio"/> Anders; namelijk.....	

<p>1. Wonen</p> <p>Vind je dat opvang een jongere geld moet kosten?</p> <p><input type="radio"/> Ja,want.....</p> <p><input type="radio"/> Nee,want.....</p>
<p>2. Vind je de huurprijzen in verhouding met de kwaliteit van de kamers?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee,want.....</p>
<p>3. Wat vind je van de inrichting van het huis?</p> <p><input type="radio"/> Goed</p> <p><input type="radio"/> Voldoende</p> <p><input type="radio"/> Slecht</p>
<p>4. Zou je iets willen veranderen aan de inrichting van het huis?</p> <p><input type="radio"/> Ja, uiterlijk</p> <p><input type="radio"/> Ja, onderhoud</p> <p><input type="radio"/> Ja, uiterlijk en onderhoud</p> <p><input type="radio"/> Ja, anders; namelijk</p> <p><input type="radio"/> Nee, niets veranderen</p>
<p>5. Wat vind je van het eten?</p> <p><input type="radio"/> Lekker ga door naar vraag 7</p> <p><input type="radio"/> Vies, omdat.....</p> <p><input type="radio"/> Kan beter (niet lekker,niet vies), omdat.....</p> <p><input type="radio"/> Anders;namelijk.....</p> <p><input type="radio"/> Niet van toepassing ga door naar vraag 7</p>
<p>6. Als je een probleem met het eten hebt, hoe zou dat dan opgelost kunnen worden?</p> <p><input type="radio"/> Door zelf te koken</p> <p><input type="radio"/> Door een kok in te huren</p> <p><input type="radio"/> Door meer keuzes op het menu te zetten</p> <p><input type="radio"/> Geld als alternatief wanneer je het aanbod niet lust</p> <p><input type="radio"/> Anders;namelijk.....</p>
<p>7. Wat is je mening over hoe er in het huis (sanitair en algemene ruimtes) wordt schoongemaakt?</p> <p><input type="radio"/> Dat gaat goed</p> <p><input type="radio"/> Dat kan beter (niet altijd goed/niet altijd slecht)</p> <p><input type="radio"/> Dat vind ik slecht, want.....</p>
<p>8. Zijn er voldoende faciliteiten aanwezig (zoals computers e.d.)?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee</p> <p><input type="radio"/> Niet van toepassing</p>

<u>2. Begeleiding/werkers</u>
1. Zijn er volgens jou (altijd) voldoende begeleiders in huis? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
2. Wat vind je van de begeleiders? (meerdere antwoorden mogelijk) <input type="radio"/> Goed, precies zoals ik het wil, want..... <input type="radio"/> Niet zo goed, want ik vind ze te jong (waardoor ze minder ervaring hebben) <input type="radio"/> Niet zo goed want ik vind ze onvoldoende opgeleid voor calamiteiten bijv, EHBO, brand, ed <input type="radio"/> Niet zo goed, want ik vind ze niet actief genoeg <input type="radio"/> Niet zo goed omdat ze bepaalde dingen niet serieus nemen, die voor mij wel belangrijk zijn. <input type="radio"/> Anders, namelijk.....
3. Wat vind je van de hulpverlening/beleid in de opvang waar je nu ver-blijft? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet zo goed, want er is geen/weinig individuele aanpak <input type="radio"/> Niet zo goed, want ik heb het gevoel dat jongeren niet allemaal gelijk worden behandeld <input type="radio"/> Niet zo goed, want er worden allerlei 'soorten' jongeren bij elkaar geplaatst, met alle gevolgen van dien
4. Heb je suggesties hoe de hulpverlening verbeterd kan worden?
5. Is er een klachtenprocedure? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Weet niet
6. Waar kun je terecht voor klachten binnen/buiten jouw opvangadres? <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7. Wat gebeurt er als je een klacht neerlegt bij de begeleiding? (je mag meerdere mogelijkheden noemen) <input type="radio"/> <input type="radio"/>
8. Ben je tevreden over deze klachtenbehandeling <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, dit kan beter want.....
<u>3. Werk/opleiding</u>
1. Wat doe je overdag? <input type="radio"/> Werk <input type="radio"/> School <input type="radio"/> Vrijwilligerswerk <input type="radio"/> Niks <input type="radio"/> Anders

<p>2. Had je werk of volgde je een opleiding voordat je bij in deze instelling kwam?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee</p>
<p>3. Wat is je bron van inkomsten?</p> <p><input type="radio"/> Geen <input type="radio"/> Uitkering <input type="radio"/> Werk <input type="radio"/> Studiefinanciering <input type="radio"/> Netwerk (familie etc) <input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>4. Hoe word je binnen je huidige opvangadres begeleid naar werk/school toe?</p> <p><input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Je wordt doorverwezen naar externe organisaties <input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>5. Ben je tevreden over de manier waarop je binnen je huidige opvangadres begeleid wordt naar werk/school toe?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want.....</p>
<p>4. Inkomen/ Schulden</p>
<p>1. Zijn er vaste regels en/of afspraken over het beheer van jouw inkomsten in je huidige opvang?</p> <p><input type="radio"/> Ja, dat gebeurt namelijk op de volgende manier/te weten <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Weet niet Niet van toepassing ga door naar vraag 6</p>
<p>2. Ben je daar tevreden over?</p> <p><input type="radio"/> Ja, want..... <input type="radio"/> Nee, want.....</p>
<p>3. Als je inkomen beheerd wordt door de opvanginstelling, hoe wordt er dan omgegaan met 'niet standaard uitgaven' (zoals verjaardag, extra aankopen)?</p> <p>.....</p>
<p>4. Staat daar volgens jou wat over op papier?</p> <p><input type="radio"/> Ja, namelijk..... <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Weet niet</p>
<p>5. Wie controleert dat volgens jou?</p> <p>.....</p>



<p>6. Heb je schulden? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee ga door naar hoofstuk 5 'regels'</p>
<p>7. Had je al schulden voordat je in je huidige opvang terecht kwam? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee</p>
<p>8. Heb je een huurschuld bij je huidige opvang? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee</p>
<p>9. Zijn je schulden verhoogd sinds je in je huidige opvang woont? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee</p>
<p>10. heb je schuldhulpverlening? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee</p>
<p>11. Wat vind je van de manier waarop er binnen de opvang met jouw schulden wordt omgegaan? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Kan beter, namelijk.....</p>
<p>5. Regels</p>
<p>1. Hoe worden (huis)regels bekend gemaakt? </p>
<p>2. Zijn er afspraken over genotsmiddelen (alcohol, roken, blowen, etc.)? <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Ja, namelijk.....</p>
<p>3. Wat vind je van deze afspraken? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet goed, want.....</p>
<p>4. Wat vind je van het schorsingsbeleid? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet goed, je wordt snel geschorst <input type="radio"/> Niet goed, schorsing hoort niet in een opvanghuis <input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>5. Zijn er regels voor als je niet werkt/ naar school gaat? <input type="radio"/> Ja, namelijk..... <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Weet niet</p>
<p>6. Worden de regels op een goede manier gehandhaafd? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee want..... (doorvragen welke wel, en welke niet!!)</p>

6. Veiligheid
1. Voel je je over het algemeen veilig in huis? (zowel persoonlijk als over algemene veiligheid van het gebouw) <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want.....
2. Zijn er volgens jou voldoende maatregelen genomen om het huis veilig te maken? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want.....
3. Weet je waar de nooduitgangen zijn? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Niet van toepassing
4. Weet je wat te doen in noodsituaties? <input type="radio"/> Ja, namelijk..... <input type="radio"/> Nee
7. Netwerk/Contacten
1. Op welke manieren kun je vanuit je huidige opvang contact onderhouden met je familie/netwerk? (<i>Meerdere antwoorden mogelijk</i>) <input type="radio"/> Telefoon <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Bezoek <input type="radio"/> Post <input type="radio"/> Logees <input type="radio"/> Eigen middelen
2. Ben je daarover het algemeen tevreden over? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want.....
8. Lichamelijks/Psychische gezondheid
1. Hoe word je binnen je huidige opvang in het algemeen begeleid op het gebied van gezondheid <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet goed, want..... <input type="radio"/> Matig, want..... <input type="radio"/> Niet van toepassing
Vind je over het algemeen dat de begeleiders (gezondheid)problemen goed signaleren? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
3. Hoe handelen begeleiders als er iemand ziek is?
4. Zijn er adequate EHBO middelen op je opvang adres? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Werkt niet
5. Zijn jongeren in de instelling zelf verantwoordelijk voor hun medicijngebruik? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want.....

9. Politie/Justitie
1. Heeft het personeel/de begeleiding een beroepsgeheim? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Weet niet
2. Wat gebeurt er als iemand binnen de opvang crimineel gedrag vertoond?
3. Wat vind je daarvan? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet goed, want.....
4. Wat gebeurt er als een jongere bekent dat hij buiten de opvang criminele activiteiten heeft ondernomen?
5. Wat vind je daarvan? <input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Niet goed, want.....
10. Vrije tijd
1. Hoe worden activiteiten binnen je huidige opvang bekend gemaakt? <input type="radio"/> Flyers <input type="radio"/> Affiesjes <input type="radio"/> Mondeling <input type="radio"/> Anders, namelijk.....
2. Is dit volgens jou voldoende? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
3. Moet je zelf betalen voor sportactiviteiten? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
4. Ben je tevreden over het activiteitenaanbod op jouw huidige adres? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, want
5. Zijn er voldoende mogelijkheden om te internetten? <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, dat kan beter namelijk,.....
6. Wat zijn de afspraken over internet gebruik?

<p>7. Ben je tevreden over het gebruik van de leefruimte?</p> <p><input type="radio"/> Ja</p> <p><input type="radio"/> Nee, want</p> <p><input type="radio"/> Niet van toepassing</p>
<p>11. Algemeen oordeel over de opvangvoorziening</p>
<p>1. Wat vind je over het algemeen van de gang van zaken in je huidige opvang?</p> <p><input type="radio"/> Goed, want.....</p> <p><input type="radio"/> Kan beter, namelijk.....</p> <p><input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>2. Wat vind je over het algemeen van de omgang tussen jongeren en hulpverleners in je huidige opvang?</p> <p><input type="radio"/> Goed want.....</p> <p><input type="radio"/> Kan beter, namelijk.....</p> <p><input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>3. Wat vind je over het algemeen van de omgang tussen jongeren onderling in je huidige opvang?</p> <p><input type="radio"/> Goed, want.....</p> <p><input type="radio"/> Kan beter, namelijk.....</p> <p><input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p>4. Wat voor cijfer zou je je huidige opvang in haar algemeenheid geven? (Cijfer tussen 0 en 10)</p>
<p>5. Welk onderwerp heeft volgens jou nu in je huidige opvang de meeste verbetering nodig? max. 3 onderwerpen aankruisen</p> <p><input type="checkbox"/> Wonen</p> <p><input type="checkbox"/> Begeleiding/werkers</p> <p><input type="checkbox"/> Werk/opleiding</p> <p><input type="checkbox"/> Regels</p> <p><input type="checkbox"/> Veiligheid</p> <p><input type="checkbox"/> Netwerk/contacten</p> <p><input type="checkbox"/> Lichamelijke/psychische gezondheid</p> <p><input type="checkbox"/> Politie/justitie</p> <p><input type="checkbox"/> Schulden</p> <p><input type="checkbox"/> Vrije tijd</p> <p><input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....</p>
<p style="text-align: center;">Dank voor je medewerking!</p>

Bijlage 2 Voorbeeld wervingsfolder PAJA



PAJA Informatiebijeenkomst Hoe Jongerenproof is de Volksbond Amsterdam?

De Volksbond doet haar best, maar het kan natuurlijk altijd beter. Toch?
Word lid van de PAJA keuringcommissie en doe er wat aan!

PAJA staat voor: Participatie Audit Jongeren Amsterdam. Via PAJA willen we voorzieningen voor jongeren in Amsterdam verbeteren. Jongeren lichten zelf voorzieningen door en geven aan hoe het beter kan. Vergelijk het met de keuring van een auto: is het stuk, dan moet het gerepareerd. Op dezelfde manier kunnen ook woon- en werkvoorzieningen gekeurd worden. Voor nu is PAJA een pilot project, maar als het goed blijkt te werken, zullen ook andere in-stellingen mee gaan doen en zich laten 'keuren'.

Dit jaar gaan we de volgende voorzieningen van de Volksbond Amsterdam keuren:

- Bertold Brecht huis,
- 1e Helmersstraat,
- Sarphatistraat 102, en
- De Kazerne.

Wat vragen we van je?

- Tijd en inzet: een dag (2 dagdelen) gemiddeld per week van okt 2008 tot juli 2009.
- Enthousiasme.
- Kritische houding.
- Je mond open durven doen: Vragen durven stellen en Je mening kunnen geven.


Wat doet de PAJA keuringcommissie?

- Stap 1: Een startbijeenkomst bijwonen en trainingen volgen.
- Stap 2: Jongeren interviewen over hun ervaringen en meningen met de voorzieningen.
- Stap 3: Per project organiseren we een 'keuringsbijeenkomst' waar je de projectmedewerkers aan de tand kan voelen en waar je jouw ideeën kwijt kan over de voorziening. Aan het eind van deze bijeenkomst komen de jongeren met voorstellen hoe het beter kan en presenteren zij dit op eigen creatieve wijze in een reparatieplan.
- Stap 4: na een aantal maanden volgt een nieuwe bijeenkomst om te kijken wat er van jullie voorstellen terecht is gekomen.
- Stap 5: Op een feestelijke slotbijeenkomst presenteren we PAJA aan Amsterdamse instellingen.

Wat krijg je ervoor terug?

- De mogelijkheid invloed uit te oefenen op voorzieningen voor jongeren.
- Je draagt bij aan het verbeteren van de situatie voor jongeren in Amsterdam.
- Reiskostenvergoeding.
- Maaltijden/hapjes/drankjes.
- Een vergoeding voor iedere keuringsbijeenkomst die je bijwoont (5 euro per dagdeel).
- Training op vaardigheden.
- Een certificaat voor het volgen van de training(en).
- Een getuigschrift voor wie het gehele traject volgt.
- Deelname aan een slotbijeenkomst met presentatie van de resultaten aan de gemeente Amsterdam en de Amsterdamse instellingen voor zwerfjongeren.

Bijlage 3 Voorbeeld certificaat



Certificaat

Hierbij bevestigt dit getuigschrift de deelname van

Aan het project "Young Voices 2B heard" (Participatie Audit Jongeren Amsterdam) onder leiding van het Verwey Jonker Instituut.



Het betreft een pilot-project waarin de ontwikkeling van de methodiek voor het 'auditten' van instellingen voor de opvang van dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam samen met jongeren uit de doelgroep zelf wordt ontwikkeld en toegepast.

De eerste fase van het project "Young Voices 2 B heard" liep van 23 oktober 2008 t/m 18 december 2008, en bestond uit wekelijkse trainingen met de volgende onderdelen:

- ❖ Kennismaking met het onderwerp "audit" onder leiding van het Verwey Jonker Instituut
- ❖ Verdieping en meningsvorming waarbij:
Het inhoudelijk traject bedacht moest worden, vragenlijsten samengesteld, interviews afgenomen en vorm waarin de audit zal worden toegepast op de te keuren locatie;
- ❖ Theatertraining en communicatieve vaardigheden

En is afgesloten met een officiële keuring van het Bertold Brecht Huis (St. de Volksbond) op 9 december (keuring) en 18 december (reparatieplan).

Amsterdam, 18 december 2008



Colofon

Opdrachtgever/financier	Gemeente Amsterdam, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Gemeente Amsterdam, Dienst, Zorg en Samenleven Mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van Randstad Bewaking BV
Auteurs	Drs. J. Mak Drs. M. Davelaar In samenwerking met de Young Voices en het Projektenburo Amsterdam
Omslag Uitgave	Grafital, Valkenswaard Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 F 030-2300683 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>. Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@denhaagmediagroep.nl of faxen naar (070) 307 05 66, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 978-90-5830-351-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2009.

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 is allowed, on condition that the source is mentioned.