

Jongeren keuren hun opvangvoorziening

*Evaluatie van de Participatie Audit
(Zwerf-)Jongeren Amsterdam*

Jodi Mak
Maarten Davelaar
Inge van der Lee

September 2009

Inhoud

Samenvatting	5
Introductie	9
1 De PAJA-methodiek	11
1.1 Ontwikkeling van de PAJA-methodiek	11
1.2 De PAJA-methodiek: stap voor stap	16
2 PAJA in de praktijk	29
2.1 De PAJA-pilot	29
2.2 Bereik van de doelen	37
2.3 Monitoring van de PAJA-pilot	41
2.4 Conclusie	52
3 Van pilot naar vaste toets: aanbevelingen uit de PAJA-pilot	53
3.1 Inleiding	53
3.2 Voorwaarden voor implementatie: taken per betrokken actor	53
3.3 Voorwaarden voor implementatie: inbedding in reguliere beleidsprocessen	58
Literatuur	61
Bijlagen	
Voorbeeld PAJA-vragenlijst	63
Voorbeeld reparatieplan Bertolt Brecht Huis	71
Leden begeleidingscommissie	79

Samenvatting

In 2007 initieerde de Volksbond, een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen, de ontwikkeling van een 'Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam' (PAJA). Het leek de bond een goed idee als voorzieningen en begeleidingsvormen door de gebruikers zelf ('bottom-up') beoordeeld zouden worden. De gedachte was dat op die manier 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, gefinancierd door de gemeente Amsterdam. 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 wijzigingen en/of aanvullende maatregelen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die instellingen of begeleidingsvormen. De doelen van PAJA zijn:

1. Uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren: zorgen voor een stok achter de deur die organisaties dwingt serieus werk te maken van activiteiten voor, en door, (zwerf-)jongeren.
2. Empowerment van individuele jongeren.
3. Versterken van onderlinge sociale contacten.
4. Opzetten van een leer- en werkervaringsproject voor zwerfjongeren.
5. Beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier.
6. Bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliëntenparticipatie.

De twee belangrijkste uitgangspunten voor PAJA zijn het concept 'audit' en de eerder opgedane ervaringen met soortgelijke projecten als het Voor en Door-project, een eveneens door de Volksbond geïnitieerd onderzoek naar de behoefte aan dagbesteding onder dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam.

Ook de Projectgarage diende als voorbeeld, een instrument van de gemeente Rotterdam om de samenhang, kwaliteit en effectiviteit van projecten en programma's in kaart te brengen. 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.

De nieuw ontwikkelde methodiek is van oktober 2008 tot en met juni 2009 getest in de PAJA-pilot onder vier instellingen van de Volksbond: het Bertolt Brecht Huis, de Sarphatistraat 102, de Kazerne en de Eerste Helmer. Doelgroep van de PAJA-pilot waren Amsterdamse thuisloze jongeren en cliënten van de Volksbond Amsterdam. Een groep jongeren uit deze instellingen is geselecteerd om als PAJA-team op te treden. Zij noemden zichzelf de *Young Voices*. Zij werden ondersteund en begeleid door een PAJA-coach van het Projectenburo Amsterdam en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut.

Om het PAJA-traject te doorlopen, moeten er twaalf stappen met bijbehorende substappen worden genomen. Tijdens de pilot is het volgende stappenplan ontwikkeld en gevalideerd:

- Stap 1** PAJA-methodiek in de organisatie: organisatie en uitvoering
- Stap 2** Jongerenonderzoeksteam
- 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: voorbereiding
- Stap 9** Herkeuringsbijeenkomst
- Stap 10** Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen
- Stap 11** Slotbijeenkomst
- Stap 12** Nazorg/inbedding

Bij de uitvoering van de pilot zijn de volgende actoren betrokken: jongerenonderzoeksteam, financier (gemeente/fonds), management/directie, betrokken medewerkers van de instelling, interne of externe begeleider jongerenonderzoeksteam, externe methodiekbegeleider, voorzitter bijeenkomsten. Het proeftraject is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut. Het instituut ontwikkelde hiertoe monitoringformulieren voor medewerkers van de Volksbond, voor jongeren en voor de PAJA-coach. Ook was het instituut waar mogelijk aanwezig bij trainingen en bijeenkomsten, en werd er via interviews en participerende observatie materiaal verzameld over de voortgang. De bevindingen zijn zoveel mogelijk meegenomen in het uiteindelijke stappenplan.

Tijdens de pilot bleek het nodig de oorspronkelijke methodiek hier en daar aan te passen. De evaluatie van de pilot wijst uit dat de zes hiervoor genoemde PAJA-doelen grotendeels zijn bereikt. Het is gelukt om voorzieningen te laten beoordelen door een niet-vrijblijvende keuring vanuit jongerenperspectief. Bovendien heeft PAJA op meerdere manieren bijgedragen aan de bevordering van de empowerment van jongeren. We kunnen met recht stellen dat PAJA een innovatieve manier van cliëntenparticipatie is waar veel andere instellingen een voorbeeld aan kunnen nemen. Het enige wat (nog) niet formeel gelukt is, is het opzetten van een leer- en werkervaringstraject.

Met een aanpak als PAJA kunnen instellingen en lokale overheden twee vliegen in één klap slaan:

- De centrale betrokkenheid van de cliënten, klanten of bewoners zelf leidt tot empowerment en daarmee grotere participatie van een kwetsbare groep.
- Voor instellingen (en op termijn overheden) vormt de zorgvuldig doorlopen keuringsprocedure een bron van informatie over het reilen en zeilen van een organisatie; een heldere beoordeling vanuit het cliëntenperspectief.

Gemeenten zouden de PAJA-aanpak nu al kunnen inzetten als aanvulling op andere vormen van beoordeling. Dit instrument waarmee instellingen zichzelf laten beoordelen door hun cliënten is een blijk van transparantie en van bewust werken aan kwaliteitsbevordering. Op de langere termijn kan PAJA als onderdeel van een breder certificeringstraject functioneren en uitgroeien tot (onderdeel van) een Keurmerk voor dit type (jongeren)voorzieningen.

Introductie

De Volksbond is een Amsterdamse organisatie voor zorg, wonen en dagbesteding voor dak- en thuisloze mensen. De instellingen die onder de Volksbond vallen, bedienen zeer diverse doelgroepen. De werkwijze is altijd gericht op rehabilitatie. In 2007 initieerde de Volksbond de ontwikkeling van een 'Participatie Audit voor (zwerf)jongeren Amsterdam' (hierna PAJA genoemd). Het leek de bond een goed idee als voorzieningen en begeleidingsvormen in plaats van 'van bovenaf', door de gebruikers zelf ('bottom-up') beoordeeld zouden worden. Op die manier kan het beste beeld ontstaan van de kwaliteit van een voorziening. Omdat er nog geen methodiek bestond voor deze specifieke groep, ontwikkelde het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met de Volksbond een speciale aanpak. Het Projectenburo Amsterdam werd als uitvoerend partner betrokken en een financier werd gevonden in de gemeente Amsterdam. De dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en de dienst Zorg en Samenleven zorgden ieder voor een helft van de gelden.

In samenwerking met de Volksbond ontstond de PAJA-methodiek, gebaseerd op eerdere soortgelijke initiatieven. De kern van PAJA is dat jongeren zelf werken aan de beoordeling van voorzieningen en begeleidingsvormen: de uitvoering van de keuring ligt in handen van een jongerenteam. Zij ontdekken dat zijzelf een belangrijke stem hebben in het keuren van de voorzieningen waarin zij verblijven, welke vaardigheden zij voor een keuring nodig hebben en hoe zij die vaardigheden kunnen ontwikkelen. Na intensieve trainingen, nemen ze vragenlijsten af bij hun leeftijdgenoten die van de voorzieningen gebruik maken. Vervolgens keuren ze de voorzieningen. Daarna stellen zij wijzigingen en/of aanvullende maatregelen voor. Dit alles gebeurt in samenspraak met de medewerkers van die instellingen of begeleidingsvormen. De doelen van PAJA zijn:

1. 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.
2. Empowerment van individuele jongeren.
3. Het versterken van onderlinge sociale contacten.
4. Opzetten van een leer- en werkervaringsproject voor zwerfjongeren.
5. Het beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier.
6. Bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliëntenparticipatie.

De methodiek 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 en de Eerste Helmerstraat. Een groep jongeren uit deze instellingen is geselecteerd om als PAJA-team op te treden. Zij noemden zichzelf de *Young Voices*. Zij werden ondersteund en begeleid door een PAJA-coach van het Projectenburo Amsterdam en een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut. De PAJA-pilot is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut. In dit rapport doen we verslag van de bevindingen. Het rapport is bedoeld voor gemeenten en instellingen. Het dient als achtergrondinformatie en ter onderbouwing van het PAJA-handboek dat apart voor gemeenten en instellingen is ontwikkeld naar aanleiding van dit project.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 begint met een beschrijving van de PAJA-methodiek. PAJA is geïnspireerd op het concept 'audit', de ervaringen uit het Voor en Door-project en de Projectgarage. Deze vertrekpunten lichten we toe. Vervolgens gaan we in op andere inspiratiebronnen waaruit elementen voor de methodiek gebruikt zijn. Daarna wordt de PAJA-methodiek stapsgewijs beschreven. In hoofdstuk 2 volgt een verslag van het verloop van de PAJA-pilot. We beschrijven wat er allemaal is gebeurd tijdens de pilotperiode en hoe het bereiken van de doelen is verlopen. Ook gaan we in op de resultaten uit de monitoring van de PAJA-pilot. In hoofdstuk 3 staan we stil bij het vervolg van PAJA. De pilot is afgerond, maar hoe kan een instelling nu zelf met PAJA aan de slag gaan? Daarbij wordt ingegaan op de voorwaarden voor implementatie. Deze zijn uitgewerkt in het apart verschenen PAJA-handboek. Het geheel wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

1 De PAJA-methodiek

De Volksbond is initiatiefnemer van de PAJA-methodiek. Het Verwey-Jonker Instituut heeft de PAJA-methodiek in samenwerking met de Volksbond ontwikkeld. Dit hoofdstuk gaat in op de methodiekontwikkeling: wat waren de vertrekpunten en inspiratiebronnen? We beschrijven vervolgens de methodiek zoals die in de pilot-praktijk gevalideerd en ontwikkeld is: dit gebeurt aan de hand van een stappenplan.

1.1 Ontwikkeling van de PAJA-methodiek

PAJA vertrekt vanuit het concept 'audit' en de ervaringen uit het 'Voor- en Door' project en de Projectgarage. Deze vertrekpunten lichten we toe. Vervolgens gaan we in op andere inspiratiebronnen waaruit elementen gebruikt zijn.

Audit

Een audit is een kwalitatieve toetsing, een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen in hoeverre de kwaliteit binnen een project is geregeld en gewaarborgd. Het betreft een evaluatie van de processen, producten of diensten. De PAJA-audit zou uiteindelijk kunnen leiden tot de instelling van een jongerenkeurmerk zoals dat in het Verenigd Koninkrijk bestaat. Dit 'FISH Accreditation Scheme', voluit 'Foyer, Independence, Support, Home' (een Foyer is een voorziening voor zwerfjongeren), heeft een eigen proces van 'accreditation' ontwikkeld. Daarin speelt de feedback van jongeren een essentiële rol. FISH wordt inmiddels als nationale benchmark (vergelijkende toets) gehanteerd voor Foyers door het hele land. In de PAJA-pilot gaat het om een kwalitatieve toetsing van een aantal voorzieningen van de Volksbond. We spreken binnen PAJA niet van audit (want dat is een te afstandelijke en abstracte term) maar van een keuring.

Voor en door

'Voor en Door' was een onderzoek naar de behoefte aan dagbesteding onder dak- en thuisloze jongeren in Amsterdam. De Volksbond heeft dit project inder tijd geïnitieerd en ingebracht in 'Bestek bij Keten', een samenwerkingsverband

van Amsterdamse instellingen die zich bezighouden met de opvang en hulpverlening aan dak- en thuisloze jongeren. Daaraan namen onder meer deel Bureau Jeugdzorg Amsterdam, Streetcornerwork, Spirit, HVO- Querido, Leger des Heils en de Volksbond. De Volksbond was penvoerder en coördinator. Voor en Door is uitgevoerd met medewerking van dak- en thuisloze jongeren, die zelf in een van de opvangvoorzieningen verblijven. Een groep jongeren interviewde meer dan tachtig andere jongeren volgens de 'peer'-methodiek. De jongeren evalueerden daarna de uitkomsten uit de raadpleging. Uit de geopperde ideeën zijn vier voorstellen voor pilotprojecten ontwikkeld (waarvan er twee daadwerkelijk een vervolg hebben gekregen: 4-Ces en Self Made Academy). De opgedane ervaringen kunnen bijdragen aan het verder ontwikkelen van participatie, belangenbehartiging en cliëntenraadpleging voor en door jongeren. Het gaat dan om werkzame factoren op bijvoorbeeld het vlak van werving en bereik onder de doelgroep, het mede door jongeren zelf laten formuleren van de kaders, plichten en beloningsvormen. Zie hiervoor het onderzoeksrapport van Noom (2006) over het Voor en Door-project en ook 'Van vragen word je wijzer' (Ten Holt, 2007) waarin de methodiek van het Voor en Door-project is vastgelegd. In de PAJA-pilot doen de jongeren niet alleen voorstellen ter verbetering (zoals in het 'Voor en Door-project) maar worden zij ook actief betrokken bij het implementeren van de voorstellen. Na een aantal maanden vindt een 'herkeuring' plaats. Dan staat de keuringscommissie uitgebreid stil bij de vraag of de adviezen zijn opgevolgd en of de veranderingsvoorstellen zijn doorgevoerd. Net als in het Voor en Door-project laat PAJA het traject begeleiden door onderzoekers.

Projectgarage

Het concept Projectgarage is afkomstig uit Rotterdam, maar wordt ook toegepast in andere steden. De gemeente Rotterdam ontwikkelde het als instrument om de samenhang, kwaliteit en effectiviteit van projecten en programma's in kaart te brengen. De Projectgarages richten zich op de sociale infrastructuur van de stad, met het accent op de jeugdsector. In een Projectgarage kunnen projecten en voorzieningen in de sociale sector met een bepaalde regelmaat gekeurd worden, vergelijkbaar met een APK-keuring voor auto's. Doel van deze doorlichting is om projecten in de sociale sector, indien nodig, te verbeteren. Per keuring wordt een team deskundigen samengesteld. Naast de projectleiders en de leden van het projectteam zijn de opdrachtgever, de financier, de opdrachtnemer en in sommige gevallen ook cliënten bij een keuring betrokken. Een keuringsteam kijkt naar drie aspecten van een project: technisch, inhoudelijk en contextueel. Met het laatste doelen we op de relatie tussen het project en zijn omgeving. Keuringen worden afgesloten met een reparatieadvies. Na een aantal maanden ondergaan projecten een tweede keuring. Het is zaak alle direct belanghebbende partijen uit te nodigen om het project tegen het licht te houden. 'Monteurs' van buiten het project stellen vragen en lichten op die

manier samen met de genodigden het project door. Is het doel nog helder? Is de organisatie efficiënt? De keuring leidt, al dan niet, tot een reparatieadvies of een verbeterplan. De projecteigenaren en de bestuurders blijven verantwoordelijk voor de uitvoering van de reparatieadviezen.

PAJA maakt gebruik van de grove kaders die in de Projectgarages gehanteerd worden. Echter, voor de inhoud van de keurings- en herkeuringsbijeenkomsten zet PAJA meer creatieve methoden in die beter aansluiten bij de doelgroep. Waar in de Rotterdamse Projectgarages de nadruk lag op het keuren van 'projecten' ligt de nadruk binnen PAJA op het keuren van voorzieningen. Een integraal onderdeel van een PAJA-keuring is het afbakenen van wat er precies gekeurd gaat worden. Gaat het om de gehele voorziening of een bepaald deel daarvan?

Peerresearch: interviews voorafgaand aan bijeenkomsten

Kroneman en De Winter schrijven in 2003 (p. 84): '*Door in peerresearch na de interviewfase discussiebijeenkomsten te houden is er de mogelijkheid om de gegevens uit de interviews te operationaliseren in mogelijke acties of voorstellen voor acties. Dit verhoogt de implementatie validiteit: de betekenis die de verkregen kennis kan hebben voor de oplossing van het betreffende praktijkprobleem.*' Waar in de peerinterviews minder direct toepasbare oplossingen naar voren komen, mondt de daaropvolgende discussie tussen jongeren en hulpverleners toch uit in concretere suggesties. Kroneman en De Winter wijzen op het belang van de interviews voorafgaand aan de bijeenkomsten: deze maken dat de discussie sneller tot stand komt, omdat men voorbereid is en to the point punten kan inbrengen. Bovendien komen de jongeren door de interviews gemakkelijker tot een gefundeerd oordeel over de voorliggende materie. Deze les is meegenomen naar de PAJA-pilot: doordat de hulpverleners tijdens keuringsbijeenkomsten de bevindingen uit de interviews 'klankborden' zullen jongeren een beter toepasbare oplossing kunnen bedenken: het reparatievoorstel wordt daarmee haalbaarder en concreter.

Verbetergroepen

PAJA heeft veel raakvlakken met zogenaamde 'verbetergroepen'. Dit is een methodiek die de Stichting Bevordering JongerenParticipatie JP2000+ heeft ontwikkeld. Ze omvat een jongerenraadpleging in combinatie met een verbetergroep. De doelstelling van verbetergroepen is '*dat jongeren samen met volwassenen die beroepsmatig bij de problematiek zijn betrokken, nadenken over de oorzaken van de problemen zoals die uit de interviews naar voren zijn gekomen en discussiëren over de mogelijke oplossingen.*' (De Winter en Noom, 2003, p. 42.)

Vervolgens gaan zij in dialoog met relevante professionals (zoals hulpverleners en beleidsmakers) op zoek naar concrete en toepasbare oplossingen. Westerlaak

(2003) heeft over de toepassing van de verbetergroepen in Amersfoort verslag gedaan. Hij legt de nadruk op het belang van het uitwisselen van argumenten, en bekritiseert het voeren van discussies gericht op het halen van het eigen gelijk. Ieders inbreng is waardevol vanuit zijn/haar eigen optiek. En juist de interactie tussen jongeren en volwassenen is waardevol, omdat het dynamiek geeft en creativiteit creëert. De Winter en Noom (2001 en 2003) hebben de methodiek van de verbetergroepen toegepast in hun onderzoek 'Op zoek naar verbondenheid', waarbij instellingen voor zwerfjongeren in Amsterdam, Arnhem, Den Haag en Rotterdam betrokken waren. De jongeren werden voorafgaand aan de peerinterviews getraind met een door de onderzoekers ontwikkelde vragenlijst. Hoofdt thema was hoe jongeren tegen de kwaliteit van hulpverlening aankijken. Ook PAJA maakt gebruik van een vragenlijst. Het verschil is dat het aan de deelnemende jongeren is om per thema de juiste vragen en kwesties aan de orde te stellen die relevant zijn voor het te keuren project. Ook hebben zij de vrijheid om thema's toe te voegen. Op grond van de interviews formuleren jongeren vragen voor de keuringsbijeenkomsten. PAJA draagt bij aan het creëren van gedeelde verantwoordelijkheid. Jongeren wordt gevraagd mee te denken met hulpverleners en vice versa. Het denken in termen van verbetermogelijkheden dwingt de partijen om concreet te worden en samen te werken aan haalbare oplossingen. Waar in verbetergroepen de nadruk ligt op het creëren van gelijkwaardige groepssamenstellingen (evenveel jongeren als volwassenen), werkt PAJA juist met een groter aantal jongeren naast een kleiner aantal volwassenen.

Cliëntenraadplegingen maatschappelijke opvang

Bij het ontwikkelen van deze methodiek maken wij ook gebruik van de ervaringen met eerdere 'standaard' vormen van kwantitatieve en kwalitatieve cliëntenraadpleging. Zo voerde het instituut eerder een cliëntenraadpleging uit bij de landelijke Stichting Ontmoeting (Dongen, van & Davelaar, 2008). Het onderzoek had tot doel te achterhalen hoe de cliënten de hulp- en dienstverlening waarderen en welke aanbevelingen voor verbetering in de hulpverlening en het dienstenaanbod daaruit volgen. Een belangrijk onderwerp was het sociale klimaat binnen instellingen en de verhoudingen tussen cliënten onderling en tussen cliënten en medewerkers. PAJA heeft gebruik gemaakt van de expertise uit deze raadpleging.

Binnen PAJA nemen jongeren de rol van onderzoeker aan. Zij halen informatie boven tafel door mensen te bevragen, deze informatie te analyseren en hier vervolgens verslag van te doen. Ter afsluiting van deze paragraaf staan we stil bij wat we intussen weten over dit relatief nieuwe fenomeen.

Jeugdparticipatief onderzoek en peerresearch

Participatief onderzoek of *peerresearch* is een vorm van onderzoek waarin jongeren uit een bepaalde doelgroep optreden als medeonderzoekers van

problemen die zich binnen dezelfde doelgroep voordoen (Noom & De Winter, 1999). Kenmerkend voor dit type onderzoek is dat de jongeren actief betrokken zijn bij de verschillende fasen van het onderzoeksproces, zoals het voeren van groeps gesprekken en interviews, het meedenken over de interpretatie van de gegevens en over de beleidsaanbevelingen. Dit type onderzoek komt voort uit verschillende onderzoekstradities, zoals het actieonderzoek, participatief buurtonderzoek en cliëntenonderzoek. Volgens Noom en De Winter ligt het begrip 'empowerment' ten grondslag aan deze benaderingen: het proces waarbij individuele, relatief machteloze personen met elkaar in dialoog treden met als doel om via collectieve actie hun omgeving te veranderen. Als het om kinderen en jongeren gaat is het sleutelwoord vaak participatie: het proces waarin jeugdigen al doende leren om actief betrokken te zijn bij beslissingen over hun leefsituatie of leefomgeving (1999: 11). Peerresearch is ook een instrument voor empowerment van jongeren in relatie tot volwassenen. Baertveld (2003) noemt als belangrijk resultaat dat de jongeren na het onderzoek sterker zijn in de gesprekken met volwassenen. Zij kennen de resultaten van het onderzoek, ze weten dat ze niet alleen voor zichzelf spreken en hebben tijdens de training gesprekstechnieken opgedaan.

De specifieke onderzoeksmethoden die in *peer*onderzoek worden gebruikt zijn zeer divers, maar meestal betreft het kwalitatieve methoden (zie Kroneman & De Winter, 2003). *Peerresearch* wordt vaak gebruikt vanwege de vertrouwensrelatie van de jongeren met de onderzochten (Baertveldt, 2003). De wetenschappelijke kwaliteit van participatief onderzoek is moeilijker te garanderen en er is nog niet onderzocht wat de resultaten zijn. Het is van belang dat de betreffende jongeren goed worden getraind en vervolgens van stap tot stap begeleid. Van den Berg (2003) constateert dat jongeren zich onderzoeksmethoden snel eigen kunnen maken en een hoge mate van reflexiviteit en betrokkenheid tonen. Voordeel van het participatief onderzoek is dat jongeren uit de doelgroep zelf dié jongeren weten te bereiken die door volwassen onderzoekers niet worden getraceerd. Een ander voordeel is dat jongeren onderling eerder zaken aan de orde stellen dan wanneer volwassenen het gesprek domineren. Jongeren blijken het te waarderen als ze door leeftijdgenoten worden geïnterviewd en vaak gaat de discussie ook na het eigenlijke interview verder (Hazekamp, 2003). Wanneer hun een zekere autonomie wordt verleend zijn zij ook meer in staat en bereid om, met de door hen zelf verworven inzichten, invloed uit te oefenen op de politiek en maatschappelijke instellingen.

De Winter en Noom (2001) onderzochten via peer-to-peer interviews hoe thuisloze jongeren denken over hulpverlening. In 2003 schrijven zij over dat onderzoek het volgende: *'De jongeren rapporteren dus gemengde gevoelens over de hulpverlening. Enerzijds vinden ze dat ze meer zelf moeten doen, dat ze meer vrijheid nodig hebben, een zekere eigen ruimte, niet teveel bemoeienis, en zeker geen betutteling. Anderzijds willen ze bij deze eigenverantwoor-*

delijkheid ondersteund worden: ze willen beter begeleid worden, niet het gevoel hebben dat ze aan hun lot overgelaten worden, en een aanpak die meer gebaseerd is op een gezamenlijke inspanning. ... De kunst van het hulpverleners is om samen met jongeren het juiste evenwicht te vinden tussen de mate van zelfstandigheid die mogelijk is, en de mate van ondersteuning die nodig is. ... Conflicten en tegengestelde meningen zijn een inherent onderdeel van de weg naar verzelfstandiging. Dat vaak pijnlijke proces kan alleen maar succesvol worden doorlopen in een sfeer van openheid, wederzijds vertrouwen en overleg.’ (p. 46)

1.2 De PAJA-methodiek: stap voor stap

Om het PAJA-traject te doorlopen, moeten er een aantal stappen met bijbehorende substappen worden genomen. Tijdens de pilots bleek dat het oorspronkelijk ontwikkelde stappenplan niet helemaal voldeed (zie hoofdstuk 2). Uiteindelijk is gekomen tot het volgende stappenplan dat in de pilotpraktijk gevalideerd en ontwikkeld is. Een en ander is ook terug te vinden in het (apart verschenen) PAJA-handboek waarin de taken van management/directie, interne/externe jongerenbegeleider, externe methodiekbegeleider, betrokken medewerkers en het jongerenonderzoeksteam specifiek zijn uitgewerkt. Ook is daarin expliciet weergegeven hoeveel uren een investering in PAJA ongeveer kost.

Figuur 1.1 Overzichtsfiguur stappenplan

Stap 1	PAJA-methodiek in de organisatie: organisatie en uitvoering
Stap 2	Jongerenonderzoeksteam
Stap 3	Training
Stap 4	Vragenlijsten en groepsbijeenkomst
Stap 5	Keuringsbijeenkomst en reparatiebijeenkomst: voorbereiding
Stap 6	Keuringsbijeenkomst en reparatiebijeenkomst
Stap 7	Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties
Stap 8	Herkeuringsbijeenkomst: voorbereiding
Stap 9	Herkeuringsbijeenkomst
Stap 10	Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen
Stap 11	Slotbijeenkomst
Stap 12	Nazorg/inbedding
Betrokken actoren	
Jongerenonderzoeksteam	
Financier (gemeente/fonds)	
Management/directie	
Medewerkers instelling	
Interne of externe begeleider jongerenonderzoeksteam	
Externe methodiekbegeleider	
Externe voorzitter bijeenkomsten	

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

- *Het regelen van financiën voor uitvoering van een PAJA-traject*

Als een instelling de middelen zelf niet heeft, is het wellicht mogelijk om subsidie aan te vragen bij een fonds of de gemeente. Voor de uitvoering van de PAJA-pilot in vier instellingen van de Volksbond trad de gemeente Amsterdam, dienst Zorg en Samenleven en de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling op als financier.

- *Jongerenbegeleider, methodiekbegeleider, voorzitter en eventuele klankbordgroep aanstellen*

Een instelling draagt zorg voor het aanstellen van drie begeleiders. Zij kan dat zelf doen, of daar (gespecialiseerde) anderen voor inschakelen. Allereerst moet een begeleider van het jongerenonderzoeksteam worden gevonden. Idealiter is dit iemand die onafhankelijk staat ten opzichte van de betreffende instelling. In ieder geval moet hij/zij deze taak met de nodige vrijheid en met voldoende tijd ter beschikking kunnen uitvoeren. Degene die deze rol op zich neemt, speelt een niet te onderschatten, cruciale rol. Bij voorkeur heeft die persoon zelf tot de cliëntendoelgroep van de te keuren instelling behoort en een vertrouwensband met de jongeren, en kan deze goed omgaan met niet altijd gemotiveerde jongeren - die vaak met de nodige problemen kampen.

Daarnaast is er een externe begeleider van de methodiek nodig die de trainingen kan verzorgen en de medewerkers kan begeleiden. Ook moet deze methodiekbegeleider (geautomatiseerde) vragenlijstanalyses kunnen verrichten.

Ten derde moet er een onafhankelijke persoon worden aangewezen die de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten voorziet. De voorkeur gaat uit naar iemand die niet verbonden is met de jongeren en medewerkers of met het management van de instelling. De aanwezigheid van 'mensen van buiten' tijdens de werving, trainingen en keuringen werd tijdens de PAJA-pilot als prettig ervaren. Het is van belang om aan medewerkers en bewoners van de instelling te tonen dat het een belangrijk project is dat serieus wordt genomen. Behalve dat het project voor de bewoners meer gaat leven ('een project zonder gezicht bestaat niet voor jongeren', aldus een medewerker), wordt de drempel om deel te nemen aan het traject verlaagd. Daarnaast maken duidelijke 'gezichten' bij het project het voor medewerkers van een voorziening eenvoudiger om bewoners te informeren en te verwijzen.

Aanvullend: afhankelijk van de (grootte van de) instelling kan het goed zijn om een klankbordgroep samen te stellen die zicht houdt op het verloop van de uitvoering van de PAJA-methodiek. Het is aan de instelling zelf om te bepalen wie daar zitting in hebben en hoe vaak deze bij elkaar komt.

- *Steun creëren in de organisatie*

Als een instelling met de PAJA-methodiek gaat werken, is het belangrijk dat er op alle lagen in de organisatie draagvlak is en dat management en/of directie dit waarborgen. PAJA is niet een methodiek die je 'er even bij kunt doen'; het kost een instelling flink wat uren. Om PAJA zo goed mogelijk te laten slagen, moeten de jongerenbegeleider en de methodiekbegeleider zoveel mogelijk steun krijgen bij het werven en begeleiden van het jongerenonderzoeksteam, het plannen, uitzetten en analyseren van de vragenlijsten en bij het plannen en realiseren van de keuringen met de medewerkers in de desbetreffende voorziening. Het werkt bevorderend als de instelling hiertoe een informatie-bijeenkomst voor alle medewerkers organiseert, waarin wordt verteld wat er precies gaat gebeuren. Dit is niet alleen belangrijk om de nodige duidelijkheid te verschaffen over de verwachtingen en de opzet van de keuringen, maar ook om draagvlak te creëren. Voldoende informatie naar zowel medewerkers als bewoners van een instelling zorgt ervoor dat keuringen voorspoediger lopen. De medewerkers weten zo waar ze aan toe zijn en kunnen zich voorbereiden op de keuring. Medewerkers en management moeten wel rekening houden met een substantiële tijdsinvestering als het gaat om:

- a. Werven van jongeren voor het jongerenonderzoeksteam.
- b. Helpen uitzetten van de vragenlijsten onder de cliënten.
- c. Ondersteunen en deelnemen aan de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten.
- d. Uitvoeren van het reparatieplan.
- e. Leveren van nazorg aan de deelnemende jongeren na afronding van het PAJA-traject.

Het is belangrijk dat PAJA goed landt bij de medewerkers van de instellingen. Als er (onuitgesproken) twijfels blijven bestaan over het project, is het moeilijk voor de medewerkers om jongeren te stimuleren deel te nemen aan het project.

- *Trainingsdata- en locatie regelen en data groepsbijeenkomst, keurings-, reparatieplan-, herkeurings- en slotbijeenkomst vastleggen*

Het verdient aanbeveling om een trainingslocatie buiten de instelling te regelen om de onafhankelijkheid van het jongerenonderzoeksteam te bevorderen. Dit brengt doorgaans extra kosten met zich mee. De data en tijdstippen van de trainingen moeten goed afgestemd worden met de betreffende instellingen. Uit de pilot blijkt dat de activiteiten niet even tussendoor gedaan kunnen worden: dus geen training na een lange dag school of werk. Een instelling moet jongeren er een dag per week vrij voor willen maken. Dat vraagt ook om tijdig overleg met aanbieders van werk of scholing aan de jongeren. Vervolgens is het zaak tijdig de informatie-, keurings-, reparatieplan-, herkeurings- en slotbijeenkomst

te plannen. Dan heeft het jongerenonderzoeksteam een datum om naartoe te werken en weten de medewerkers ruim van tevoren wat er aankomt. De planning kan het beste bij de directie of het management worden gelegd, omdat de bijeenkomsten doorgaans plaatsvinden binnen de reguliere werktijden (met uitzondering van de slotbijeenkomst). De eerste twee keuringsbijeenkomsten dienen kort (ongeveer een week) na elkaar gepland te worden; de herkeuringsbijeenkomst ongeveer een half jaar erna en de slotbijeenkomst niet te lang na de herkeuringsbijeenkomst.

Stap 2 Jongerenonderzoeksteam

- *Organiseren van een informatiebijeenkomst; werven en vasthouden van jongeren*

Zowel jongeren die bekend zijn bij de instelling als ‘externe’ jongeren kunnen zitting nemen in de commissie. Voor beide groepen jongeren wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd ter voorbereiding op het project met jongeren die geïnteresseerd zijn in PAJA. Het kan bevorderend werken om deze aan te laten sluiten bij een bestaand gemeenschappelijk moment zoals een bewonersvergadering. De medewerkers van de voorziening spelen een belangrijke rol bij het uitnodigen van jongeren voor deze bijeenkomst. Ten eerste staat een kennismaking op de agenda en een uitgebreide toelichting op het PAJA-project. Ook leggen de medewerkers nader uit wat er precies gevraagd gaat worden van jongeren die gaan deelnemen. De jongeren hebben de gelegenheid vragen te stellen. Aan het eind van de bijeenkomst laten jongeren weten of ze al dan niet willen deelnemen. Degenen die aangeven mee te willen doen, committeren zich aan het eind van de bijeenkomst: er wordt een adreslijst aangemaakt met deelnemers en er komen vervolgspraken (wanneer treffen we elkaar en waar?). Daarnaast is er tijd voor informele kennismaking en kan een creatief spel of andere activiteit worden ingezet. De medewerkers van de te keuren instelling hebben een actieve rol in het samenstellen van het jongerenonderzoeksteam. Het ‘over de streep trekken’ van de jongeren kost de externe begeleider veel tijd en zal niet tot een informatiebijeenkomst beperkt kunnen blijven. Ook het ‘vasthouden’ van de jongeren vraagt om continue aandacht en tijdsinvestering. Om uitval zo veel mogelijk te voorkomen zorgen de medewerkers voor regelmatig contact (bij voorkeur zowel in een één-op-één-setting als contact in de groep tussen jongere en begeleider). De medewerkers van de te keuren instelling onderhouden regelmatig contact met de begeleider en blijven de jongeren aanmoedigen.

- *Samenstellen jongerenonderzoeksteam*

Idealiter bestaat de commissie uit een mix van jongeren die wel en geen ervaring hebben met de te keuren voorziening(en). Tijdens de PAJA-pilot bleek dat aan eerstgenoemden feedback kan worden gevraagd als bepaalde resultaten uit de enquêtes/vragenlijsten (zie Stap 3 hieronder) onduidelijk blijken te zijn. Deze jongeren kunnen dan eventueel nog wat naspeurwerk verrichten. Het betrekken van jongeren uit andere instellingen zorgt voor wat meer objectiviteit en helpt de jongeren onderling kritisch te kijken naar hun eigen inbreng. Veel jongeren blijken het namelijk moeilijk te vinden om los van hun eigen mening op de resultaten uit de vragenlijst te reflecteren. Uit de PAJA-pilot bleek dat het dan goed is wanneer er enkele jongeren zijn die dit wel kunnen, juist omdat zij geen binding hebben met de betreffende instelling. Instellingen die met PAJA gaan werken, zouden onderling kunnen afspreken welke jongeren ze ‘uitwisselen’ om zitting te nemen in het onderzoeksteam van hun instelling. Het is wel belangrijk om de jongeren die geen binding hebben met de instelling, goed kennis te laten maken met de instelling zodat zij wel zicht hebben op wat voor instelling ze gaan keuren. Zo mogelijk kan een rondleiding en uitleg verzorgd worden door de andere jongeren uit het jongerenonderzoeksteam.

Het is belangrijk om de grootte van het jongerenonderzoeksteam aan te passen aan het aantal bewoners van een locatie én het aantal medewerkers. Bij een handjevol jongeren, heb je aan een klein jongerenonderzoeksteam voldoende. Evenwicht in de grootte van het jongerenonderzoeksteam en in het aantal aan de keuring deelnemende medewerkers is ook belangrijk. Daarmee krijgen alle partijen een goede inbreng tijdens de keuringenbijekomsten. Tot slot blijkt het goed te werken als het aantal zodanig is dat elke jongere ook daadwerkelijk een taak in het geheel heeft; dit vergroot het groepsgevoel.

Stap 3 Training

Om de jongeren gedegen aan de start te laten verschijnen van het keurings-traject hebben zij een training nodig op essentiële vaardigheden. Participatief jongerenonderzoek binnen PAJA vergt immers een basale kennis van het hoe en waarom van onderzoek doen en het uitvoeren van een keuring. De jongeren krijgen training op de volgende onderwerpen:

- Keuren: wat is dat precies? Deze training leent zich goed voor het verzinnen van een naam voor het specifieke instellingstraject. Tijdens de PAJA-pilot noemde het jongerenonderzoeksteam zichzelf de *Young Voices*.
- De vragenlijst: de bestaande ‘Voorbeeld- PAJA-vragenlijst’ (zie bijlage) moet worden aangepast aan de doelgroep van de te keuren instelling:

welke vragen en criteria zijn voor onze instelling interessant als het gaat om 'jongerenproof'? De lijst hoeft niet uitputtend te zijn; het gaat erom dat het jongerenonderzoeksteam de belangrijkste onderwerpen en vragen selecteert. Een van de resultaten van de training is dan een bijgestelde vragenlijst waarmee de jongeren hun 'peers' zullen gaan interviewen. Hierin zitten zowel algemene (voor alle voorzieningen geldende) vragen als voorziening-specifieke vragen en items. Specifieke aandachtspunten zijn daarbij het openstaan voor behoeften en wensen van jongeren, de aard van de begeleiding en de effectiviteit. Ook komen inhoudelijke en organisatorische aspecten van de (woon)voorzieningen, do's en don'ts, succes- en faalfactoren aan de orde.

- Het werven van jongeren om te interviewen; hiertoe kan doorgaans het beste aangesloten worden bij een gemeenschappelijk moment, bijvoorbeeld na een bewonersvergadering.
- Gespreks- en interviewtechnieken: het houden van interviews, het bevragen van projectmedewerkers, het doorvragen tijdens de interviews.
- Reflectie- en debatteertechnieken (bijvoorbeeld door rollenspel).
- Presentatietechnieken om de resultaten uit de interviews zo optimaal mogelijk te presenteren in de drie categorieën 'goed/voldoende', 'gemengd beeld' en 'onvoldoende'.
- Analyse en verslaglegging van bevindingen (terugkoppeling).
- Voorbereiden (her-)keuringsbijeenkomst: prioriteren van de belangrijkste onderwerpen naar aanleiding van de resultaten uit de interviews.
- Evaluatie aan het eind van het traject.

De methodiekbegeleider coördineert de bijeenkomsten voor en levert de agenda en het draaiboek van de trainingen. Het is goed om bij het plannen van de trainingen de inhoud zo veel mogelijk te spreiden. Vaak vinden deze jongeren het moeilijk om veel informatie in korte tijd te verwerken. Naast de trainingsinhoud is het belangrijk voldoende tijd te besteden aan creatieve activiteiten: het houdt de jongeren gemotiveerd. Dit kan bijvoorbeeld door na te denken over:

- Een goede, creatieve manier van presenteren, zoals het bespreken van de resultaten uit de vragenlijsten door het geven van rode, groene en oranje kaarten, toneelstukjes, raps et cetera.
- De opvulling van de pauze.
- De aankleding van de bijeenkomsten (muziek/hapjes/T-shirts).
- De invulling van de slotbijeenkomst.

Daarnaast zijn nevenactiviteiten essentieel. Zo zijn de jongeren tijdens de PA-JA-pilot een middag te gast geweest bij de Stichting Zwerfjongeren Nederland. Daarnaast zijn ze naar een zwerfjongerencongres geweest. Ook is het, zoals

gezegd, goed om een rondleiding met uitleg te organiseren bij instellingen waar jongeren geen directe binding mee hebben. En samen eten na of voorafgaand aan de training werkt ook groepsbindend. Als het budget het toelaat, is het sterk aan te bevelen om een rollenspel in de trainingen te verwerken. Jongeren leren daardoor reflecteren en debatteren (belangrijk voor het keuringsproces én voor hun eigen persoonlijke ontwikkeling). Dit trainingselement sloeg tijdens de PAJA-pilot erg aan: stille jongeren kropen uit hun schulp en vertelden over hun bezigheden en interesses. Degene die de jongeren trainde kon zich goed inleven, legde moeilijke termen uit en is ook op de locaties geweest. Boven alles blijkt het essentieel om tijdens een dergelijke training voldoende aandacht te besteden aan reflectie, juist als de jongeren zelf in de voorziening wonen. Het is soms moeilijk om de pet van 'keurder' te dragen; jongeren vervallen snel in het perspectief van de cliënt. Het gevolg is dat ze in de eerste plaats zichzelf gaan vertegenwoordigen, en niet (ook) hun medebewoners.

Ook bleken de jongeren het tijdens de PAJA-pilot-keuringen moeilijk te vinden om eerst op de knelpunten in te gaan en daarna de oplossingen te bespreken. Het verdient aanbeveling om hier tijdens de trainingen extra aandacht aan te besteden. De jongeren sluiten de trainingen af met een evaluatie en ontvangen een certificaat.

Stap 4 Vragenlijsten en groepsbijeenkomst

Nadat zij de relevante trainingen hebben gevolgd (tijdens/gedurende de trainingsfase), interviewen de jongeren andere jongeren die (ook) cliënt van een voorziening zijn. Zo leren zij om naast hun eigen ervaringen ook die van anderen mee te nemen in hun beoordeling. Het is zaak dat de medewerkers dit proces bevorderen door zo nodig toestemming te geven en ondersteuning te bieden. Het afnemen van het interview duurt ongeveer een half uur per cliënt.

Het verdient aanbeveling om de uitkomsten uit de voorgecategoriseerde vragenlijsten te verdiepen tijdens een groepsbijeenkomst met de bewoners (bijvoorbeeld tijdens een bewonersvergadering). Op die manier is er de mogelijkheid tot terugkijken en napraten, en krijgen de jongeren inzicht in de achtergrond van bepaalde resultaten.

Na deze fase analyseert de methodiekbegeleider de resultaten. Tijdens de training waarin de keuringsbijeenkomst wordt voorbereid legt de begeleider de analyse voor aan de jongeren. Die kunnen daarna de thema's voor de keuring prioriteren.

Stap 5 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst: voorbereiding

De keuringsbijeenkomst en de reparatieplanbijeenkomst vormen de kern van PAJA. In de eerste bijeenkomst worden knelpunten geïdentificeerd, in de tweede bijeenkomst gaat het om het opstellen van een reparatieplan; er wordt ingegaan op oplossingsmogelijkheden en de haalbaarheid ervan.

Tijdens de trainingsfase worden beide bijeenkomsten goed voorbereid. De resultaten uit de vragenlijsten en eventueel de groepsgesprekken worden besproken en onderwerpen ter verbetering worden geprioriteerd. Vervolgens neemt de begeleider de agenda van de bijeenkomsten door met de jongeren en wordt er een draaiboek gemaakt waar ook de taakverdeling in opgenomen is. Er moet veel aandacht zijn voor het presenteren van de resultaten uit de interviews. Dit kan op een creatieve manier. Het ligt voor de hand dat elke jongere uit het onderzoeksteam een onderwerp aanhaalt dat onvoldoende scoort. De groep is daarnaast vrij om op zoek te gaan naar creatieve methoden om te presenteren, bijvoorbeeld: speelse PowerPointpresentatie, poster, rap, gedicht, lied, of een toneelstuk. Dit is een manier om de jongeren aan het project te binden. Het is van belang hier goed en tijdig aandacht aan te besteden (zie stap 3) en duidelijke afspraken te maken over wie wat wanneer doet. Dit geldt niet alleen voor het presenteren van de resultaten, maar ook voor het opvullen van de pauzes en de aankleding van de bijeenkomsten (muziek, hapjes, kleding). Ook kan afgesproken worden dat iemand het geheel filmt, of dat iemand verslag maakt voor bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Ook al staan de data van de bijeenkomsten op een gegeven moment vast, het is raadzaam om ruim van te voren de medewerkers nogmaals (eventueel telefonisch) te informeren en te instrueren. Dit kan de jongerenbegeleider/methodiekbegeleider doen in samenwerking met de jongeren. Zo kunnen zij een uitnodiging maken die ze naar de medewerkers sturen.

Ook is het goed om stil te staan bij de reparatieplanbijeenkomst; niet op alle punten kunnen verbeteringen worden aangebracht. Soms is de regelgeving (te) strikt of het budget te beperkt.

Stap 6 Keuringsbijeenkomst en reparatieplanbijeenkomst

Naast de keuringscommissie (het jongerenonderzoeksteam), de jongerenbegeleider en de methodiekbegeleider zijn de projectleider (of leidinggevende) en projectuitvoerders (of medewerkers) vanuit de betreffende projectvoorziening aanwezig. Het is zaak te letten op de juiste verhouding tussen jongerenonderzoeksteam en medewerkers, zodat er genoeg ruimte is voor discussie, waarbij

de ene partij zich niet 'overruled' voelt door de andere partij. Een externe begeleider leidt de bijeenkomsten als 'onafhankelijke derde'. Een gemiddelde bijeenkomst zal ongeveer tweeënhalf uur in beslag nemen. Het programma van de eerste bijeenkomst ziet er in grote lijnen als volgt uit, de exacte invulling is open:

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 bevragen de medewerkers daarover (40 minuten).

Pauze waarin de jongeren hun creativiteit kunnen tonen (20 minuten)

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

De reparatieplanbijeenkomst, die ongeveer een week later volgt, heeft een programma dat er min of meer als volgt uitziet:

1. Opening van de reparatieplanbijeenkomst.
2. Terugblik naar 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 memoblaadjes schrijven.
 - De voorstellen worden verzameld en geprioriteerd. Het jongerenonderzoeksteam geeft toelichting op de haalbaarheid van hun ideeën.
4. De medewerkers geven hun ideeën over de haalbaarheid van de voorstellen.
5. Het reparatieplan wordt opgesteld: inhoud en tijdspad.
6. Afsluiting en bevestigen geplande Herkeuringsbijeenkomst (half jaar later).

Uit de PAJA-pilot bleek dat het lastig is om niet al tijdens de keuringsbijeenkomst oplossingen aan te reiken. Deze werden daarom genoteerd en 'vastgehouden' tot de reparatieplan-bijeenkomst. Het is goed om tijdens de keuringsbijeenkomst de al aangereikte oplossingen aan te stippen, omdat de jongeren en medewerkers dan het gevoel krijgen dat er serieus mee wordt omgegaan. Het is vervolgens aan de voorzitter om het verkennen van problemen en het be-

noemen van oplossingen zoveel mogelijk te scheiden. 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 problemen rijzen. Aan de zijde van de jongeren kan hierdoor ontevredenheid met de oplossingen ontstaan. Samen met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de verbetermogelijkheden zijn binnen de voorziening waar de keuring over gaat, om uiteindelijk tot haalbare oplossingen te komen. De voorzitter moet dit alles in goede banen leiden. Het is daarbij goed om van de medewerkers te vernemen waarom bepaalde wensen niet haalbaar zijn. In die zin werkt het opstellen van het reparatieplan ook informerend. Tot slot is het nodig om de actiestelling te formuleren; het moet duidelijk zijn dat het hier niet om vrijblijvendheden gaat, maar dat er van de medewerkers verwacht wordt dat zij actie ondernemen.

Stap 7 Bevindingen: vastleggen, terugkoppelen en acties

Na afloop van de bijeenkomst leggen de jongeren, als onderdeel van de trainingsfase, schriftelijk, eventueel aangevuld met zelfgemaakte filmpjes, hun ervaringen vast in bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Ook beschrijven ze het reparatieplan. Op deze manier maken ze hun bevindingen toegankelijk voor de overige (niet aanwezige) deelnemende jongeren, hun opvolgers, de cliënten van de instelling en de aanwezige en niet-aanwezige medewerkers. Daardoor wordt iedereen bij het project betrokken. De begeleider stuurt aan op het benoemen en delen van sterke en zwakke kanten van zowel de voorzieningen als de begeleiding, en op het vertalen ervan in uitvoerbare punten voor een 'reparatieplan'. De jongeren worden hierbij ondersteund door hun persoonlijke begeleider en de methodiekbegeleider.

Naar aanleiding van de reparatieplanbijeenkomst kunnen er bepaalde oplossingen zijn waar de jongeren zelf bij betrokken kunnen worden. Ze kunnen bijvoorbeeld in een werkgroepje nadenken over alternatieven voor schorsing, uitzoeken hoe ze aan een goedkope computer kunnen komen et cetera. Tussen de periode van de keurings- en herkeuringsbijeenkomst is dit een manier om de jongeren betrokken te houden. Ook kunnen de jongeren in deze periode aan de slag met de voorbereidingen voor de afsluitende slotbijeenkomst, die na de herkeuringsbijeenkomst staat ingepland. In die zin werkt PAJA direct actief. Het is vervolgens de bedoeling dat de instelling met het reparatieplan aan de slag gaat en dat er veranderingen in gang zijn gezet op het moment van de herkeuringsbijeenkomst.

Stap 8 Herkeuringsbijeenkomst: voorbereiding

Kort voor de herkeuringsbijeenkomst komt het jongerenonderzoeksteam weer bij elkaar, onder leiding van de begeleider. Het reparatieplan wordt nog eens goed doorgenomen en er worden checklistvragen opgesteld om tijdens de herkeuringsbijeenkomst aan de medewerkers voor te leggen. De vraag is of datgene wat is afgesproken ook is gebeurd. Wat is verbeterd en wat niet? Waarom niet? Ook is het goed om nog eens stil te staan bij het feit dat niet op alle punten verbeteringen kunnen worden aangebracht. Soms is regelgeving strikt of het budget beperkt, zodat verandering uitgesloten is.

Vervolgens neemt de begeleider de agenda van de bijeenkomsten door met de jongeren en wordt er een draaiboek gemaakt waar ook de taakverdeling in opgenomen is. Net zoals bij de keurings- en reparatieplanbijeenkomst is het ook hier goed om veel aandacht te besteden aan de creatieve aankleding, de opvulling van de pauze et cetera. Ook al staan de data van de bijeenkomsten op een gegeven moment vast, het verdient aanbeveling om ruim van tevoren de medewerkers opnieuw (eventueel telefonisch) te informeren en te instrueren. Dit kan de jongerenbegeleider/methodiekbegeleider doen in samenwerking met de jongeren. Zo kunnen zij een uitnodiging maken die ze naar de medewerkers sturen, met daarbij voor de volledigheid nog eens het reparatieplan.

Stap 9 Herkeuringsbijeenkomst

Na een aantal maanden vindt de keuring per voorziening opnieuw plaats, om te kijken wat er is gebeurd met de afspraken, voorstellen en suggesties uit het reparatieplan. Om de jongeren betrokken te houden, is het aan te bevelen om niet te veel tijd tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst te laten. Deze follow-up keuringsbijeenkomst zal naar verwachting tweeënhalf uur tijd in beslag nemen. Een agenda kan er als volgt uit zien:

1. Opening van de herkeuringsbijeenkomst.
2. Voorstelrondje.
3. 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 stap 4 als check).
4. De medewerkers lichten de (andere) ontwikkelingen in het reparatieplan toe en het jongerenonderzoeksteam stelt hier vragen over.

Pauze

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

Naast de keuringscommissie (het jongerenonderzoeksteam), de jongerenbegeleider en eventueel de methodiekbegeleider zijn ook weer de medewerkers vanuit de betreffende voorziening aanwezig die al bij de keurings- en reparatieplanbijeenkomst waren. Uit de PAJA-pilot blijkt dat het zeer belangrijk is dat dit dezelfde personen zijn, zodat er geen verwarring kan ontstaan over de gemaakte afspraken. Ook nu leidt een extern iemand de bijeenkomst als 'onafhankelijke derde'.

Stap 10 Bevindingen: vastleggen en terugkoppelen

Na afloop van deze bijeenkomst leggen de jongeren, als onderdeel van de trainingsfase, schriftelijk en eventueel aangevuld met zelfgemaakte filmpjes, de bevindingen vast in bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Zo maken ze hun bevindingen toegankelijk voor de overige (niet-aanwezige) jongeren, hun opvolgers, de cliënten van de instelling en de aanwezige en niet-aanwezige medewerkers. Daardoor wordt iedereen betrokken. De jongeren krijgen hierbij ondersteuning van de methodiekbegeleider en jongerenbegeleider. Ook maken ze een verslag dat naar de instellingen wordt gestuurd.

Stap 11 Slotbijeenkomst

Het PAJA-traject wordt afgesloten met een slotbijeenkomst. De bijeenkomst wordt georganiseerd door het jongerenonderzoeksteam, onder leiding van de methodiekbegeleider en jongerenbegeleider. Bij de slotbijeenkomst worden de resultaten en conclusies gepresenteerd aan medewerkers en leidinggevend van de betreffende instelling, maar ook kunnen (andere) lokale instanties uitgenodigd worden. De bijeenkomst wordt voorbereid in de periode tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de jongeren een getuigschrift.

Stap 12 Nazorg/inbedding

Nadat PAJA is afgerond, kan het zijn dat sommige jongeren ‘in een gat vallen’ omdat hun wekelijkse tijdsbesteding wegvalt. Het is aan de instelling om deze jongeren te begeleiden, eventueel in samenwerking 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. PAJA is voor deze jongeren een leer- en werkervaringsproject waarbij nazorg in de vorm van toeleiding naar (ander) werk of een opleiding gegarandeerd moet worden. Als dit niet zo snel mogelijk gebeurt, kunnen jongeren mogelijk actief blijven door ze blijvend te betrekken bij het realiseren van oplossingen uit het reparatieplan, ook na de herkeuringsbijeenkomst.

Bovendien is het zaak om de resultaten uit de herkeuringsbijeenkomst terug te koppelen naar bijvoorbeeld een bestaande jongerencliëntenraad die de instelling vanuit jongerenperspectief blijft volgen. Immers, het kan gebeuren dat niet alle oplossingen 1-2-3 gerealiseerd zijn. Het is wel goed als jongeren en instelling het verbeteringsproces blijven volgen. Het zou jammer zijn als alle inspanningen vanuit PAJA op een gegeven moment verdwijnen. Ook voor de medewerkers is het goed als PAJA op het netvlies blijft.

2 *PAJA in de praktijk*

In hoofdstuk 2 doen we verslag van het verloop van de PAJA-pilot. Paragraaf 2.1 beschrijft wat er is gebeurd tijdens de pilot-periode en in paragraaf 2.2 staan we stil bij hoe het bereiken van de doelen is verlopen. Ook gaan we in paragraaf 2.3 in op de resultaten uit de monitoring die tijdens de PAJA-pilot is uitgevoerd: wat vinden de jongeren en medewerkers van PAJA? En wat zijn de bevindingen van de onderzoekers op grond van de monitoring? Het geheel wordt afgesloten met conclusies.

2.1 *De PAJA-pilot*

Initiator de Volksbond Amsterdam onderwierp zichzelf als eerste aan een keuring in de PAJA-pilot. Doelgroep van de PAJA-pilot waren Amsterdamse thuisloze jongeren, cliënten van de Volksbond Amsterdam.

Betrokken instellingen

De vier woonvoorzieningen die onder de Stichting de Volksbond Amsterdam vallen en onderworpen zijn aan keuringen, zijn achtereenvolgens: het Bertolt Brecht Huis, de Eerste Helmer, de Sarphatistraat 102 en de Kazerne. Amsterdamse thuisloze jongeren krijgen binnen deze instellingen intensieve begeleiding bij het wonen, leren en werken. We beschrijven deze vier instellingen hierna. Daarbij wordt ingegaan op de kenmerken van de bewoners en de diensten die deze instellingen aan thuisloze jongeren bieden. Tot slot wordt ingegaan op OCTRA & Partners BV. Als belangrijk onderdeel van de Kazerne, is deze organisatie eveneens gekeurd door het jongerenonderzoeksteam (de *Young Voices*).

Bertolt Brecht Huis

In het Bertolt Brecht Huis (BBH) worden jongeren intensief begeleid (24-uurszorg) om ze voor te bereiden op zelfstandig functioneren. Er is ruimte voor 31 bewoners. De begeleiding in het BBH richt zich op grofweg drie gebieden. Allereerst ondersteunt het BBH bij het regelen van praktische zaken, zoals het vinden van een dagbesteding (werk of opleiding) met daarnaast vervolghuisvesting en het afbetalen van schulden. De begeleiding binnen het BBH helpt

bij het verkrijgen van een grote zelfstandigheid in de maatschappij, zoals het schoonhouden van de kamer, het aanleren van een dag-en-nachtritme en goede zelfzorg. Tot slot beoogt het huis om de jongeren vaardigheden aan te leren die belangrijk zijn voor het vinden en behouden van werk. Om dit te bewerkstelligen werkt de Volksbond nauw samen met verscheidene organisaties op het gebied van werken, wonen en onderwijs.

De bewoners binnen het BBH zijn dak- of thuisloze jongeren tussen de 18 en de 23 jaar, met een uitloop naar 25 jaar. Alvorens ze daar terecht komen, leven deze jongeren op straat of zwerven van het ene adres naar het andere. Sommige jongeren kampen met gedragsproblemen, verslaving of een psychiatrische handicap en veel jongeren komen uit gebroken gezinnen, internaten en de gevangenis. Een dak boven het hoofd is voor de meeste jongeren de belangrijkste beweegreden om binnen het BBH te willen wonen. Intensieve begeleiding daarbij kan mogelijk verhinderen dat ze in een wereld van criminaliteit, drugs en jeugdprostitutie blijven of belanden.

Jongeren moeten binnen het BBH een eigen bijdrage betalen en de hoogte daarvan is afhankelijk van de leeftijd van de jongere. De begeleiding ondersteunt bij het aanvragen van een uitkering wanneer een inkomen ontbreekt. Het inkomen van de jongeren binnen het BBH wordt door de Stichting Volksbond Amsterdam beheerd; wekelijks wordt zakgeld uitbetaald en maandelijks kledinggeld.

Eerste Helmer

De Eerste Helmer is een woonvoorziening waarin jongeren met behulp van praktische ondersteuning worden voorbereid op het functioneren in de maatschappij. Er is ruimte voor tien jongeren. Elke bewoner heeft een ruime kamer en deelt de keuken en badkamer met een andere jongere. De begeleiding binnen de Eerste Helmer richt zich hoofdzakelijk op het verkrijgen van grotere zelfstandigheid. De nadruk van de begeleiders ligt op het trainen van sociale vaardigheden en ze besteden aandacht aan koken, de omgang met geld en huishoudelijke werkzaamheden. Het vinden en behouden van werk, opleiding of stage is tot slot een blijvend aandachtspunt.

De bewoners binnen de Eerste Helmer zijn jongeren van 18 tot 23 jaar die relatief zelfstandig kunnen wonen. Zij zijn in staat om zich te redden met begeleiding overdag. Jongeren binnen de Eerste Helmer zijn niet verslaafd en hebben de competentie om hulpvragen aan de begeleiding goed te formuleren en uit te stellen tot een tijdstip dat de begeleiding weer aanwezig is. Daarnaast hebben zij een dagbesteding, zoals een opleiding, een baan of een stage.

Jongeren binnen de Eerste Helmer behoren een eigen bijdrage te betalen, waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijd van de jongere. De begeleiding ondersteunt bij het aanvragen van een uitkering wanneer een inkomen ontbreekt. Na maximaal negen maanden stromen bewoners door naar bijvoorbeeld Begeleid Wonen Amsterdam of naar een zelfstandige woning.

Sarphatistraat 102 (doorgaans 'de Tweede Fase Sarphati' genoemd)

De Sarphatistraat 102 is een woonvoorziening in Amsterdam-Centrum voor jongeren die meer zelfstandigheid aankunnen. Zes bewoners kunnen terecht binnen de Sarphatistraat. Daarvan zijn drie plekken geschikt voor jongeren met een licht verstandelijke handicap of een psychiatrisch probleem. Elke bewoner heeft een woon- en een slaapvertrek. Daarvan deelt een deel van de jongeren keuken en badkamer met twee andere jongeren en heeft een ander deel een eigen keuken en badkamer. De begeleiding binnen de Sarphatistraat 102 richt zich hoofdzakelijk op het leveren van een grotere zelfstandigheid aan de bewoners. Het trainen van sociale vaardigheden, vaardigheden om een maaltijd te bereiden, hoe om te gaan met geld en huishoudelijke werkzaamheden behoren daarbij tot het takenpakket. Het vinden en behouden van werk, opleiding of stage blijft tot slot een belangrijk aandachtspunt.

De bewoners binnen de Sarphatistraat 102 zijn dak- en thuisloze jongeren van 18 tot 23 jaar. Intensieve 24-uurs begeleiding is voor deze jongeren niet langer noodzakelijk, maar 24 uurtoezicht is gewenst. De jongeren zijn niet verslaafd, hebben de competentie om hulpvragen aan de begeleiding goed te verwoorden en zijn gemotiveerd om de stap naar zelfstandigheid te bereiken. Daarnaast hebben zij een dagbesteding, zoals een opleiding, een baan of een stage. Na maximaal twaalf maanden stromen bewoners door naar bijvoorbeeld de Eerste Helmer, Begeleid Wonen Amsterdam of naar de Klif (een kleinschalige woonvoorziening voor zwerfjongeren met woonbegeleider, onderdeel van het Leger des Heils).

De Kazerne

De Kazerne is een veilige woonvoorziening voor jonge vrouwen die deelnemen aan re-integratieprojecten van OCTRA & Partners BV (kort: OCTRA) en een uitkering hebben van de DWI¹ (Dienst Werk en Inkomen). In de Kazerne is plek voor moeders met één kind en alleenstaanden. Bewoonsters krijgen ondersteuning bij wonen, werken, leren en zelfstandig leven en werken met hulp van de begeleiding toe naar een zelfstandig en stabiel bestaan. De begeleiding op de Kazerne is intensief; op werkdagen is er van 15.00 tot 23.00 uur een woonbegeleider aanwezig. Bewoners van de Kazerne zijn thuisloze jonge vrouwen tussen de 16 en 27 jaar. Vrouwen met ernstige agressieproblemen, een verslaving of een ernstige verstandelijke of psychiatrische aandoening kunnen niet in de Kazerne terecht.

1. De DWI voert voor Amsterdam de Wet Werk en Bijstand (WWB) uit. Deze wet regelt dat mensen zonder werk en zonder geld een bijstandsuitkering kunnen krijgen. DWI houdt de kosten voor huur en ziektekostenverzekering in op het inkomen. Zo ontstaat geen huurschuld of betalingsachterstand bij de ziektekostenverzekeraar.

De Kazerne werkt samen met OCTRA die de zorg draagt voor trajectbegeleiding gericht op leren en werken. Waar de Kazerne de vrouwen een tijdelijke beschermde en veilige plek biedt om te wonen, biedt OCTRA leer-, werk- en schuldsaneringstrajecten. Elk individueel traject is gericht op terugkeer naar school, het verwerven van een baan of een combinatie van beide gecombineerd met zelfstandig wonen.

OCTRA & Partners BV is in 2000 opgericht. Sindsdien heeft de organisatie veel deskundigheid opgebouwd in het activeren van groepen in kwetsbare condities, in het bijzonder (jonge) vrouwen en moeders. Op verzoek van verscheidene gemeentelijke instellingen (zoals DWI) zet OCTRA diverse innovatieve projecten op. Zij richt deze projecten op mensen die weinig aansluiting vinden bij de maatschappij en ondersteunt bij het erkennen en wegnemen van belemmeringen die deelname aan de maatschappij dwarsbomen. De doelstellingen van OCTRA zijn daarbij het vergroten van de zelfredzaamheid, het zelfvertrouwen en de (economische) zelfstandigheid.

In opdracht van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) levert OCTRA de Jongerenwerkplaats (JWP & Co) aan de bewoners van de Kazerne. De Jongerenwerkplaats dient jongeren te leren 32 uur in de week beschikbaar te zijn voor werk, opleiding en traject om het gedrag zo aan te passen dat zij kunnen functioneren in een werk- of studieomgeving. Het programma bestaat uit individuele begeleiding en een groepsprogramma. Het individuele traject omvat het in kaart brengen van individuele competenties en belemmeringen. Waar de individuele vaardigheden worden versterkt en uitgebreid, worden problemen aangepakt en opgelost. Omdat veel problemen gespecialiseerde hulp vereisen, wordt regelmatig doorverwezen naar de professionele hulpverlening. Het traject wordt afgesloten met een eindgesprek tussen de trajectbegeleider, de deelnemer en het DWI.

Het groepsprogramma behelst verschillende onderdelen (modules): het leren en uitbreiden van vaardigheden die toebehoren aan een werknemer, het vergroten van de kennis over de maatschappij (ook kennis over budgetteren en bijhouden van een administratie), gezondheid, voeding en beweging en seksualiteit en relaties. Deze modules worden elk afgesloten met een tentamen, waarvoor een voldoende voor behaald moet worden (bron: www.octra.nl).

Uitvoerders PAJA-pilot

Tijdens de PAJA-pilot leverde het Projectenburo Amsterdam een PAJA-coach die de *Young Voices* begeleidde. Daarnaast was een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut bij het gehele proces betrokken. De PAJA-coach had tot taak:

- De jongeren te begeleiden.
- De jongeren inhoudelijk voor te bereiden op de interviews en de keuringsbijeenkomsten door ze te trainen op vaardigheden.
- De jongeren te begeleiden tijdens de interviewfase en de keuringsbijeenkomsten.

De onderzoeker had tot taak:

- De methodiek te ontwikkelen in samenspraak met de jongerengroep en de PAJA- coach.
- De inhoudelijke voorbereiding van de jongeren op de (her) keuringsbijeenkomsten te verzorgen (aanwezigheid op relevante trainingsonderdelen: 1^e dagdeel, en die dagdelen waar de (her)keuringsbijeenkomsten inhoudelijk worden voorbereid).
- De resultaten van interviews te analyseren en deze helpen te vertalen in een checklist voor de (her)keuring.
- De keuringsbijeenkomsten te leiden.
- De voortgang van het pilotproject nauwgezet te monitoren.
- De PAJA resultaten in een handleiding vast te leggen voor toekomstige PAJA's.
- Te overleggen met de Volksbond, gemeente en relevante instanties over het verkennen van de mogelijkheden tot het organiseren van een leer- en werkervaringstraject PAJA.

Overige ondersteuning voor PAJA kwam vanuit De Volksbond doordat zij:

- De training en (her)keuringsbijeenkomsten faciliteerde:
- Mede hielp bij het werven van leden voor de begeleidingscommissie.
- Haar teamleiders stimuleerde en informeerde over PAJA.
- Communiqueerde met partners en subsidieverleners in het veld.
- Pr-taken verrichtte voor PAJA.
- Zich samen met het Verwey-Jonker Instituut inspande voor de organisatie van PAJA als leer-en werkervaringstraject.

Verloop PAJA-pilot

In het najaar van 2008 zijn er vanuit de verschillende Volksbond-instellingen zestien jongeren geworven. Er zijn flyers gemaakt en uitgedeeld en er is een wervingsbijeenkomst georganiseerd waar negen jongeren op afkwamen. Uiteindelijk hebben negen jongeren bevestigd mee te doen. Zij hebben hiertoe een contract ondertekend. Zij zijn vervolgens tot de zomer van 2009 wekelijks getraind. In de PAJA-pilot is er gewerkt in fasen. In fase 1 stond (de voorbereiding op) de keuring van het BBH centraal (oktober tot en met januari), in fase 2 de Eerste Helmer en Tweede Fase Sarphati (januari tot en met maart) en in fase 3 de Kazerne (april tot en met juni).

De trainingen vonden meestal plaats in het leslokaal van de Volksbond. Jongeren die later aan het traject zijn toegevoegd, kregen individuele trainingen op de onderwerpen die ze gemist hadden. De jongeren kregen een vergoeding van 5 euro per dagdeel en aan het eind van het traject, bij de afsluiting tijdens het slotfeest², een certificaat. Tijdens de PAJA-pilot kostte het inplannen van

2. Het geplande slotfeest is na een steekpartij met dodelijk afloop in een Amsterdamse voorziening voor zwervjongeren (juni '09) vervangen door een soberder bijeenkomst.

de bijeenkomsten, het werven en vasthouden van de jongeren en het betrekken van de medewerkers uit de verschillende instellingen veel meer tijd dan aanvankelijk voorzien. In het stappenplan is nu dan ook opgenomen dat hier van tevoren goede afspraken over moeten worden gemaakt, bijvoorbeeld met een contract.

Niet alle jongeren hebben de eindstreep gehaald. Het verloop onder de deelnemende jongeren is per fase schematisch weergegeven in tabel 2.1. Het aantal deelnemende jongeren is per fase genummerd.

Tabel 2.1 Verloop onder de deelnemende jongeren per fase³

Fase 1: Bertolt Brecht Huis	Fase 2: Eerste Helmer en Sarphatistraat 102	Fase 3: De Kazerne
1. Diane →	1. Diane →	1. Diane
2. Regilio →	2. Regilio →	2. Regilio X
3. Esther	Afgesloten met contract	3. Esther (herkeuringen)
4. Naima	Afgesloten met contract	4. Naima (herkeuringen)
5. Reginald →	Vastgezeten →	5. Reginald
6. Amir	Afgesloten met contract	
7. Ronny →	Eruit gezet	
8. Gerald	Vertrokken naar Almere	
9. Fatima	Mocht niet (Oetra)	
	3. Luiz →	6. Luiz
	4. Kees →	7. Kees X
		8. Prinsess (keuring Kazerne)
		9. Fadila X

X = deelnemer is tijdens fase uitgevallen
 → = deelnemer is door naar de volgende fase

In de tabel is te zien dat negen jongeren de eerste fase hebben doorlopen. Van deze jongeren wilden vier jongeren blijven deelnemen aan PAJA. De overige vijf jongeren sloten de fase af of met een contract (en verkregen een andere dagbesteding of verhuisden) of mochten niet van een externe organisatie deelnemen aan het PAJA-project. Zij kregen wel een certificaat. Ook werd er door misdraging een jongere uit het PAJA-project gezet en kwam er een jongere tijdens het PAJA-traject vast te zitten. Om de omvang van het jongerenonder-

3. De namen zijn om privacyredenen gefingeerd.

zoeksteam op peil te houden, werden tijdens het PAJA-traject twee nieuwe jongeren geworven. De twee overgebleven jongeren uit de eerste fase en de twee nieuwe leden van de keuringscommissie sloten de tweede fase succesvol af en gingen allen door met deelname aan fase 3 (keuring van de Kazerne). Om tot een serieuze keuring te kunnen overgaan was het belangrijk dat minstens één bewoonster van de Kazerne in het onderzoeksteam deze instelling zou vertegenwoordigen. Twee bewoonders van de Kazerne werden daarom geworven en een jongere uit fase 1 keerde terug als keuringslid. Tijdens de derde fase begon het verloop onder de groep deelnemende jongeren problemen op te leveren. Daarbij vielen twee jongeren af door persoonlijke problemen en één jongere doordat zij beviel van een zoon. Een vierde jongere kon door een verplicht dagbestedingstraject van Oetra enkel participeren tijdens de keuring van de Kazerne. Ook hadden sommige jongeren aan het eind van het traject dermate grote persoonlijke problemen, dat het PAJA-project in de laatste fase voor hen minder prioriteit had dan voorheen; een traject van negen maanden is voor deze jongeren erg lang. Bovendien zat er veel tijd tussen de keurings- en herkeuringsbijeenkomst wat de motivatie ook niet bevorderde.

Tijdens de trainingen kwamen de in het stappenplan genoemde onderdelen (stap 3) aan bod. De trainingen stonden wisselend onder leiding van het Verwey-Jonker Instituut en het Projektenburo. Het Verwey-Jonker Instituut droeg zorg voor de trainingen die te maken hadden met het opstellen van de vragenlijst, het analyseren van de vragenlijsten en het voorbereiden van de keuringsbijeenkomsten. Het Projektenburo coördineerde de andere trainingen en begeleidde de jongeren. Zij organiseerden uitjes en workshops om de creativiteit van de jongeren tijdens PAJA te bevorderen. Doorgaans was er bij elke training iemand van beide instellingen aanwezig. Ook is er eenmalig een theaterbureautje ingehuurd voor het doen van rollenspelen om vaardigheden te oefenen en de teambuilding te versterken; deze training sloeg erg aan. Een voorbeeld reparatieplan (BBH) en een verslag van een (her)keuring staan in de bijlage. Tijdens het traject zijn de volgende bijstellingen in de oorspronkelijke methodiek doorgevoerd (verwerkt in hoofdstuk 1):

- **Meerdere bijeenkomsten**

Oorspronkelijk stond er één keuringsbijeenkomst gepland waarin zowel over knelpunten als oplossingen zou worden gesproken. Echter, naar aanleiding van de eerste keuringsbijeenkomst op het BBH bleek dat een en ander veel meer tijd kostte dan beoogd. Van toen af aan is besloten om in de volgende fasen de keuringsbijeenkomsten in tweeën te splitsen. Zo ontstond de uiteindelijke tweedeling in Keuringsbijeenkomst en Reparatieplanbijeenkomst. In de praktijk moet dit natuurlijk wel realiseerbaar zijn. Zo was het in de Kazerne voor de instelling al moeilijk om één bijeenkomst in te plannen; daar is dan ook alles in

één samenzijn gebeurd, echter de voorkeur gaat uit naar twee bijeenkomsten zodat er voldoende tijd is om de besproken problemen en knelpunten te laten bezinken en om de week erna weer fris aan de slag te gaan met het nadenken over oplossingen.

- **Herkeuringen op locatie**

Aanvankelijk zouden de herkeuringen buiten de instelling, op neutraal terrein plaatsvinden, namelijk in het leslokaal van de Volksbond waar ook de meeste trainingen plaatsvonden. Echter, na verloop van tijd is ervoor gekozen om dit toch in de betreffende instelling zelf te doen, om het voor de *Young Voices* wat aansprekender en levendiger te maken; vooral voor de jongeren die niet in de betreffende instellingen wonen, blijft het praten erover anders iets te veel 'op afstand'. Toen is ook het idee ontstaan om tijdens de herkeuringsbijeenkomst een rondleiding te organiseren; op die manier kunnen de medewerkers laten zien welke eventuele fysieke veranderingen er zijn opgetreden naar aanleiding van het opgestelde reparatieplan. In de Kazerne heeft niet alleen de herkeuring maar ook de keuring op locatie plaatsgevonden, omdat het te ingewikkeld was om dit anders te organiseren.

- **Spreiding inhoud trainingen**

In het begin van de PAJA-pilot bleek dat bepaalde geplande onderdelen van trainingen soms te dicht op elkaar zaten en dat sommige trainingsdagen overvol zaten; de jongeren hadden moeite om in korte tijd veel informatie te verwerken. Naarmate de pilot vorderde, is de inhoud van de training dan ook meer verspreid over de verschillende trainingsdagen.

- **Groepsbijeenkomst**

Het organiseren van een groepsbijeenkomst is tijdens de PAJA-pilot ontstaan. In de Kazerne kostte het afnemen van de vragenlijsten moeite. Er wonen daar maar zes meiden, die bovendien niet allemaal bereid waren tot een interview. Er is toen besloten om een groepsbijeenkomst te organiseren, om op die manier toch meer informatie boven tafel te krijgen. Dit werkte goed en uiteindelijk leidde dit tot het standaard opnemen van een groepsbijeenkomst in de methoediek.

- **Cijfer geven**

Het geven van een cijfer aan de instelling is op een gegeven moment losgelaten. Dit bleek te ingewikkeld omdat een instelling op bepaalde onderwerpen goed scoort en op andere onderwerpen weer minder. De jongeren vonden het te moeilijk om er dan één standaard cijfer aan toe te kennen. Uiteindelijk is de indeling gemaakt naar onderwerpen/thema's waar een instelling voldoende/ goed op scoort, onderwerpen/thema's waarvan het beeld gemengd is (helpt van

de jongeren vindt het goed, andere helft niet) en onderwerpen/thema's waar het onvoldoende op scoort. Laatstgenoemden staan centraal daar waar het de verbeterpunten betreft. Na afloop van de Herkeuring krijgt de instelling dan een - ludiek - bordje met daarop de tekst 'niet jongerenproof' of 'jongerenproof'.

Tijdens de laatste fase van de PAJA-pilot ontstonden er enkele knelpunten. Omdat er in de Kazerne alleen vrouwen wonen en men daar liever geen mannelijke interviewers wilde hebben, waren daar alleen enkele vrouwelijke *Young Voices* betrokken. Vanuit de Kazerne zijn er wel twee bewoners aan het jongerenonderzoeksteam toegevoegd. Zij ondergingen een individuele training. Omdat de mannelijke *Young Voices* niet deelnamen, was het moeilijk hen betrokken te houden. Bovendien moest de PAJA-coach haar aandacht verdelen tussen de ene en de andere helft van de jongeren. Dit werkte niet bevorderend voor het project. Er waren onvoldoende begeleidingsuren beschikbaar om beide groepen jongeren op een structurele manier betrokken te houden. Daardoor haakten jongeren af. Ook was het erg moeilijk om een tijdstip te plannen voor de trainingen en bijeenkomsten in de Kazerne. De bewoners zijn dagelijks bezig met Octra-trajecten en mochten geen vrij nemen voor de PAJA-pilot. Wel mochten ze eerder naar huis. Een goed tijdstip voor de bijeenkomst was tussen 16.00 en 18.00. Een medewerker van Octra was hierbij aanwezig. Dit was aan de ene kant goed, aan de andere kant werkte dit sociaal-wenselijke antwoorden in de hand. De trainingen vonden altijd na werktijd plaats. Dit bleek niet goed te werken; de bewoners zijn moe en dragen de zorg voor hun kind. Hierdoor is deze fase anders verlopen dan de andere fasen.

Bovenstaande bevindingen zijn verwerkt in het PAJA-stappenplan. Ook zijn de resultaten van de monitoring (zie paragraaf 2.3.) doorgevoerd in het uiteindelijke stappenplan (zie hoofdstuk 1).

2.2 *Bereik van de doelen*

De PAJA-methodiek kent vier doelen vanuit jongerenperspectief en drie doelstellingen vanuit opdrachtgeversperspectief. In deze paragraaf gaan we na of deze doelen tijdens de PAJA-pilot zijn bereikt. Het gaat om:

1. Het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren: zorgen voor een stok achter de deur die organisaties dwingt serieus werk te maken van activiteiten voor, en door, (zwerf-)jongeren.
2. Empowerment van individuele jongeren.
3. Het versterken van onderlinge sociale contacten.

4. Opzetten van een leer- en werkervaringsproject voor zwerfjongeren.
5. Het beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier.
6. Bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliëntenparticipatie.

Het uitvoeren van een niet-vrijblijvende keuring vanuit het perspectief van jongeren. Het beoordelen van gesubsidieerde voorzieningen op een innovatieve, aanvullende manier

Het behalen van dit doel is goed gelukt. Binnen PAJA is er sprake van participatief onderzoek of *peerresearch*: een vorm van onderzoek waarin jongeren uit een bepaalde doelgroep optreden als medeonderzoekers van problemen die zich binnen dezelfde doelgroep voordoen (Noom & De Winter, 1999). Kenmerkend voor dit type onderzoek is dat de jongeren actief betrokken zijn bij de verschillende fasen van het onderzoeksproces, zoals het voeren van groepsgesprekken en interviews, het meedenken over de interpretatie van de gegevens en de beleidsaanbevelingen. Dit type onderzoek komt voort uit verschillende onderzoekstradities, zoals het actieonderzoek, participatief buurtonderzoek en cliëntenonderzoek. In de vier Volksbond-instellingen hebben er gedurende de drie fasen van de PAJA-pilot keurings-, reparatieplan-, en herkeuringsbijeenkomsten plaatsgevonden, waarbij is gewerkt vanuit het jongerenperspectief. De jongeren hebben zich over de vragenlijst gebogen, de vragenlijsten in de instellingen afgenomen en deze met hulp van het Verwey-Jonker Instituut geanalyseerd. Vervolgens hebben ze de resultaten gebruikt om de keuringsbijeenkomst mee voor te bereiden en vervolgens zelf te presenteren. Uit de monitoring blijkt dat alle betrokkenen deze nieuwe manier van keuren interessant vinden; op die manier ontstaat een participatieve manier van werken op gelijkwaardige basis. Nooit eerder was er volgens hen sprake van een opvallend open dialoog, waarbij jongeren zelf met oplossingen aan kwamen zetten. De keuringen zijn allen uitgewerkt in reparatieplannen die tijdens de herkeuringsbijeenkomsten zijn besproken. In de uiteindelijke herkeuringsbijeenkomsten betitelden zij de instelling uiteindelijk als niet of wel jongerenproof.

Empowerment van individuele jongeren

Op basis van de evaluatie van de PAJA-pilot kunnen we stellen dat PAJA bijdraagt aan de empowerment van individuele jongeren. De *Young Voices* geven zelf te kennen (zie paragraaf 2.3) dat ze door de trainingen veel vaardigheden opdoen die ze buiten PAJA ook kunnen toepassen. De jongeren noemen vaak de interviewvaardigheden als belangrijkste les uit de trainingen. Sommigen zeggen dat ze geleerd hebben te luisteren en iemand uit te laten praten. Een ander kan door PAJA nu beter in groepen praten. Ook het reflecteren over resultaten

uit de vragenlijst, dingen ‘los van je eigen mening’ bekijken, is iets wat de jongeren herhaaldelijk aangeven als winst van PAJA. Daarnaast vertellen jongeren dat ze zelfverzekerder zijn geworden en tijdens het PAJA-project groeiden in hun rol. In die zin levert PAJA dus een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling van jongeren. De waardering van de betrokkenen speelde hierbij een grote rol. De welwillendheid van de medewerkers van de betrokken instellingen om veranderingen in de huidige situatie aan te brengen maakten beslist indruk op de jongeren. Tijdens de PAJA-pilot kregen de jongeren ook de gelegenheid om hun creativiteit te uiten; het Projektburo organiseerde allerhande workshops zoals films en raps maken. Daarnaast maakten de jongeren T-shirts, organiseerden ze de aankleding en organisatie van de bijeenkomsten en regelden ze het slotfeest; allerlei activiteiten die hun empowerment versterken.

Los van het feit dat PAJA bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling van jongeren, zit empowerment ook al besloten in de PAJA-methodiek. Volgens Noom en De Winter ligt het begrip ‘empowerment’ ten grondslag aan het proces waarbij individuele, relatief machteloze personen met elkaar in dialoog treden, met als doel om via collectieve actie hun omgeving te veranderen. Als het om kinderen en jongeren gaat, is het sleutelwoord vaak participatie: het proces waarin jeugdigen al doende leren om actief betrokken te zijn bij beslissingen over hun leefsituatie of leefomgeving (1999: 11). Peerresearch is ook een instrument voor empowerment van jongeren in relatie tot volwassenen. Baertveld (2003) noemt als belangrijk resultaat dat de jongeren na het onderzoek sterker zijn in de gesprekken met volwassenen. Zij kennen de resultaten van het onderzoek, ze weten dat ze niet alleen voor zichzelf spreken en hebben tijdens de training gesprekstechnieken opgedaan.

Het versterken van onderlinge sociale contacten

De pilot heeft - nauw samenhangend met de hierboven beschreven lijn van vergroting van vaardigheden en versterking van de bewustwording van de al aanwezige eigen capaciteiten - geleid tot sterkere onderlinge banden tussen de deelnemende jongeren. Een mooi voorbeeld is het feit dat één van de *Young Voices* op een bepaald moment vast zat. Op het moment dat hij weer vrij kwam, belde hij gelijk op om te vragen of hij weer mee mocht doen; PAJA werkt voor deze jongeren stimulerend en bindend. Tijdens de trainingen is hierop bewust ingespeeld door veel aandacht te besteden aan teambuildingsactiviteiten. Te denken valt aan de training waarin het rollenspel centraal stond. Maar naast de trainingen zijn er ook extra activiteiten georganiseerd om de teambuilding te bevorderen. De jongeren hebben een uitje gehad naar Stichting Zwerfjongeren Nederland, zijn naar een Zwerfjongerencongres geweest, of gingen uit eten.

Opzetten van een leer- en werkervaringsproject voor zwerfjongeren

Enkelen van de *Young Voices* hadden tijdens de pilot een vaste dagbesteding in de vorm van scholing of werk. Dit belemmerde in een aantal gevallen jongeren tot deelname aan het traject. Zij kregen van hun dagbestedingsaanbieder geen toestemming om deel te nemen of konden zich om andere redenen niet vrijmaken van school of werk op de 'PAJA' dagen. Voor andere jongeren was PAJA in eerste instantie een nuttig 'tijdverdrijf' omdat zij op dat moment niets te doen hadden. Het oorspronkelijke idee was om gedurende de pilot-periode te bezien of bij herhaalde toepassing van dit traject er een officieel leerwerktraject, erkend door - in het Amsterdamse geval DWI - van te maken zou zijn. Die helderheid is er op dit moment nog niet gekomen. Wij verwachten dat de mogelijkheid om het traject zelfstandig erkend te krijgen klein is. In een gesprek tussen vertegenwoordigers van DWI, DZS en het Verwey-Jonker Instituut bleek dat DWI ten eerste naar minder en grotere partners in de uitvoering van re-integratie streeft. Deze partners moeten bovendien zoveel mogelijk volledige dagbestedings/re-integratieprogramma's aanbieden. Een traject als PAJA, met een dagbesteding over een beperkt aantal maanden van maximaal een dag per week, valt daar niet onder. Ten tweede is de keuze die jongeren voorgelegd krijgen eenduidig en strak (sluitende aanpak): vraag je een uitkering aan, dan is het antwoord van de gemeente: ga naar school, of ga werken. Consequent doorgedacht zou dat betekenen dat er al nu geen jongeren met een uitkering zonder structurele vorm van scholing of werk in Amsterdamse voorzieningen zouden zitten. De praktijk leert dat dat (nog) niet het geval is.

Een meer vruchtbare route kan zijn om PAJA als een module op te nemen binnen bestaande of te ontwikkelen dagbestedings- of re-integratietrajecten. Er zullen altijd jongeren willen meedoen die niet bij een geselecteerd project/aanbieder terecht kunnen of willen. Daarom is het noodzakelijk dat organisaties de nodige flexibiliteit aan de dag leggen. Zonder dat kan een vernieuwende impuls als deze met moeite ingang vinden. Dat zou jammer zijn, omdat het een duidelijke meerwaarde voor deelnemers en instellingen is, als jongeren zo'n traject kunnen doorlopen.

Bijdragen aan de ontwikkeling van een vernieuwende manier van cliëntenparticipatie

Uit de evaluatie van de PAJA-pilot komt naar voren dat PAJA een innovatieve manier is om cliëntenparticipatie vorm te geven. Mede vanuit de Wmo-ontwikkelingen is dit interessant. Tijdens de PAJA-pilot bleek dat veel instellingen geïnteresseerd zijn in de methodiek. Uit de monitoring blijkt dat alle betrokkenen deze nieuwe manier van keuren interessant vinden; er ontstaat een meer bottom-up manier van werken op gelijkwaardige basis.

2.3 *Monitoring van de PAJA-pilot*

De PAJA-pilot is intensief gemonitord door het Verwey-Jonker Instituut. Het Verwey-Jonker Instituut ontwikkelde hiertoe monitoringformulieren voor medewerkers van de Volksbond, de jongeren en de PAJA-coach. Het instituut was waar mogelijk aanwezig bij trainingen en bijeenkomsten en verzamelde via interviews en participerende observatie, materiaal over de voortgang. In deze paragraaf doen we verslag van de monitoring van de PAJA-pilot. Eerst staan we stil bij de interviews onder de jongeren, vervolgens bij de visie van de medewerkers (en deelnemers van Octra) en tot slot bij onze eigen bevindingen, mede naar aanleiding van deze interviews. De bevindingen zijn zoveel mogelijk meegenomen in het uiteindelijke stappenplan (hoofdstuk 1).

2.3.1 *Interviews jongeren*

Bij de betrokken jongeren binnen de eerste fase (keuring van het BBH) en tweede fase (de keuringen van de Eerste Helmerstraat en de Sarphatistraat 102) zijn evaluatie-interviews afgenomen. De belangrijkste punten die uit de evaluatie-interviews met deze jongeren naar voren komen zijn het leeraspect en de gezelligheid die de trainingen en de keuringen met zich mee brachten voor de betrokken jongeren. Aan de jongeren is ook gevraagd punten te benoemen waar zij ontevreden over zijn. Dit blijkt lastig; ze kunnen niet echt iets bedenken.

Belangrijke lessen uit het project

De jongeren noemen de interviewvaardigheden menigmaal als belangrijkste les uit de trainingen. Daarbij geeft één jongere aan geleerd te hebben om te luisteren en iemand uit te laten praten. Ze kan volgens zichzelf dingen op een verkeerde manier zeggen, 'te kattig', terwijl dat niet zo bedoeld is. Dat komt door de training nu minder vaak voor. Een andere jongere geeft aan veel moeite te hebben gehad om binnen groepen te praten. Tijdens de trainingen werd de angst om te praten binnen groepen verminderd en ging praten tijdens de trainingen en keuringen eenvoudiger. Daarnaast heeft hij geleerd iemand uit te laten praten binnen een gesprek, waardoor beter op elkaar gereageerd kon worden en er een betere interactie plaatsvond tijdens de keuringen. Het belangrijkste wat iemand anders tijdens de trainingen en keuringen heeft geleerd is om dingen van twee kanten te bekijken: zowel de kant van jongeren binnen instellingen, als de kant van de begeleiders. Hij constateert daarbij dat de taak van een begeleider niet zo eenvoudig is als hij eerder dacht. Twee jongeren geven daarnaast aan dat ze door het project zelfverzekerder zijn geworden. Ze benadrukken daarbij de waardering die ze hebben verkregen van alle betrokken actoren. Toen ze voor het project gevraagd werden waren ze onzeker over de bijdrage die ze konden leveren. Nu zijn ze trots op wat ze hebben bereikt

binnen het project. Eén jongen neemt zelf een persoonlijke ontwikkeling waar onder de groep jongeren: *'Mensen groeiden in de periode van de eerste keuring naar de tweede keuring. Het werd bijvoorbeeld steeds makkelijker om te presenteren.'* Ook vond een jongere het fijn om nuttig bezig te zijn, want hij heeft momenteel niet veel te doen. Samenvattend blijkt uit de evaluatie dat de trainingen en keuringen een bijdrage hebben geleverd aan de persoonlijke ontwikkeling van de jongeren.

Naast leerzaam, ook gezellig

Behalve het gegeven dat de jongeren de trainingen en keuringen als zeer leerzaam hebben ervaren, hebben zij deze bijeenkomsten ook beleefd als zeer gezellig. 'Gezellig en leuk' is een veelgebruikte omschrijving van de trainingen en keuringen. Eén jongere geeft aan dat hij het waardeerde dat er goed naar elkaar werd geluisterd: *'Het was gezellig en dat scheidt een goede basis om dingen bespreekbaar te maken. Daarnaast braken grapjes het ijs.'*

Houding naar de medewerkers

Een ander positief punt dat de jongeren noemden is de welwillendheid van de medewerkers. Twee jongeren namen tijdens de keuringen de bereidheid van de medewerkers om een compromis te sluiten waar. De medewerkers kwamen de jongeren tegemoet en gaven oplossingen om veranderingen aan te brengen in de huidige situatie. Een andere jongere vond het eveneens goed om te zien dat de begeleiders zochten naar oplossingen voor de geïdentificeerde problemen binnen de opvanghuizen. Hoewel sommige oplossingen niet haalbaar waren, werd er in ieder geval over gesproken en nagedacht.

Methodiek

De kleinere omvang van de groep tijdens de tweede fase in vergelijking met de eerste fase wordt als positief punt bestempeld: *'Hierdoor had iedereen een verantwoordelijkheidsgevoel en kwam iedereen op tijd opdagen. Planning en taken hoefden dus niet onverwachts omgegooid te worden. Geen obstakels voor en tijdens de keuringen binnen de tweede fase, terwijl deze er wel waren in de eerste fase.'*

Tot slot vonden de jongeren het prettig dat er een onafhankelijke voorzitter (in deze pilot van het Verwey-Jonker Instituut) was tijdens de keuringen.

2.3.2 Interviews medewerkers

Bij de medewerkers die aanwezig waren tijdens de keuringen is eveneens een kort evaluatief interview afgenomen. Hieruit blijkt dat zij de keuringen hebben ervaren als prettige bijeenkomsten: *'Het was een soort van interview op gelijkwaardige basis (jongeren en medewerkers als gelijkwaardig), een open dialoog. Jongeren kwamen zelf met doelen en mogelijke oplossingen. Echter waren dit niet altijd haalbare doelen en oplossingen.'*

De medewerkers lieten weten de keuring leerzaam en nuttig te vinden. Doordat de gevonden knelpunten binnen de instellingen vanuit het perspectief van de bewoners worden besproken, krijgen de medewerkers een beeld van wat er speelt onder de bewoners. Ze kunnen ze er zich beter in verplaatsen. Op deze wijze krijgt de begeleiding meer begrip voor de aanwezige problemen die leven onder de bewoners van de instelling. Een medewerker vertelt daarbij dat ze een behapbaar aantal onderwerpen hebben geformuleerd en deze daarna hebben geproblematiseerd; er was voldoende ruimte om daarover van mening te verschillen. Ook de discussies die daarover gevoerd werden, werden goed geleid. De aanwezigheid van externe personen tijdens de werving, trainingen en de keuringen wordt eveneens gezien als een belangrijk positief punt. Naast het feit dat het project voor bewoners van de instellingen meer gaat leven (voor een project zonder gezicht zijn bewoners moeilijk te stimuleren), wordt de drempel om deel te nemen aan het project verlaagd. Daarnaast wordt het voor medewerkers eenvoudiger gemaakt om de bewoners van informatie te voorzien, door te verwijzen naar de aanwezigheid van de externe actoren.

Het valt de medewerkers op dat de jongeren zich goed hadden voorbereid en zich duidelijk als belanghebbende konden presenteren. Ze zijn zeer tevreden over de presentatie en voorbereiding van de jongeren. De tijd werd genomen om op de gevonden knelpunten binnen de instellingen in te gaan, en de onderwerpen werden serieus genomen.

De medewerkers zijn van mening dat de methode, naast de HKZ certificering (waarbij bepaalde kwaliteiten aan een norm moeten voldoen), een goed middel is om een breed beeld te verkrijgen. Niet alleen vanuit de organisatie, het aanbod, maar ook vanuit de jongeren- of cliëntenkant wordt op deze wijze goed gekeken wat er nodig is. Naast andere middelen mag deze manier om de kwaliteit van een instelling te meten niet ontbreken; de ene methode moet de andere methode niet uitsluiten. Een andere medewerker geeft aan de methode eveneens te zien als 'een manier!'. De juiste manier is altijd moeilijk, maar hij denkt dat deze methode beter werkt dan het enkel over te laten aan de professionals. Hij vindt het betrekken van mensen binnen instellingen een interessant idee, mits je de resultaten op hun waarde weet te schatten. Soms is de regelgeving zo strikt of het budget dermate beperkt, dat de mogelijkheden tot veranderingen gering zijn.

Tot slot hopen de medewerkers dat er alternatieven komen voor het schorsingsbeleid. Ook omdat jongeren de schorsingen als onjuist beschouwen. Aan deze alternatieven moet een leeraspect verbonden worden. Als jongeren geschorst worden, leren ze daar nu vaak niets van. Ze weten ondertussen te overleven op straat en daar leren ze niets bij. Daarnaast vinden de medewerkers het belangrijk om aan jongeren toe te lichten waarom iets gedaan wordt. Wat zijn de motivaties achter het schorsingsbeleid?

Aandachtspunten methodiek

De onderzoekers hebben de medewerkers van tevoren ingelicht over de keuringen. De medewerkers hebben dit als prettig ervaren. Zij vonden de informatie helder, waardoor de opzet van de keuring bij aanvang ook duidelijk was. De volgende aandachtspunten zijn aangereikt:

Volle agenda

Een punt van aandacht is dat de agenda tijdens de keuring in de eerste fase te vol was, waardoor het risico bestond dat de keuring afgeraffeld werd. Tijdens de keuring van de tweede fase is dit punt gelijk opgepikt door de keuring in tweeën te splitsen: eerst een bijeenkomst om de problemen door te lichten, vervolgens een bijeenkomst om de oplossingen te bespreken en het reparatieplan op te stellen.

Tijdsinvestering

Veelvuldig wordt de tijdsinvestering genoemd als punt van aandacht. Het is lastig om een keuring te organiseren binnen de traditionele werktijden. Daarbij wordt wellicht te veel flexibiliteit en bereidheid verwacht van de betrokken actoren.

Haalbaarheid aangereikte oplossingen

Meerdere medewerkers menen dat gelet moet worden op haalbaarheid van de doelen en veranderingen die jongeren tijdens de keuringen aanreiken. Als jongeren met onhaalbare doelen en veranderingen komen en daar stevig en consequent in blijven, dan ontstaat er een probleem. Aan de zijde van de jongeren kan hierdoor ontevredenheid met de gekomen oplossingen ontstaan. Gezamenlijk met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over wat de mogelijkheden zijn tot verbeteringen binnen de voorziening waar de keuring over gaat.

Inlevingsvermogen/reflectie

Daarnaast nemen de medewerkers waar, dat ondanks de trainingen, de jongeren soms moeite lijken te hebben om een andere pet te dragen; namelijk die van auditor in plaats van cliënt. De jongeren vertegenwoordigen zichzelf soms meer dan de bewoners. De resultaten die zij zelf belangrijk vinden, trekken ze naar zich toe. Het is daarom belangrijk dat jongeren tijdens de training beter leren om de mening van anderen vertegenwoordigen, zodat alle resultaten gelijkwaardig aan bod komen. Naar aanleiding van de eerste keuring is hier tijdens de trainingen in de tweede fase extra aandacht aan besteed, wat een goed effect had.

Meer diepgang

Twee medewerkers nemen de ontbrekende diepgang bij de knelpunten die tijdens de keuringen behandeld werden waar. Bij de manier van verslaglegging of gestelde vragen is kleuring van onderwerpen mogelijk (een eigen interpretatie aan een onderwerp geven). Tijdens het interviewen moeten meer voorbeelden gegeven worden bij problemen, zodat medewerkers hier daadwerkelijk iets mee kunnen. Concretisering van problemen; wat is niet goed? Waar liggen de problemen? Waar zit de kritiek in en waar moeten verbeteringen komen? Anders is het moeilijk om oplossingen aan te reiken. Jongeren moeten zo goed mogelijk de resultaten van anderen vertegenwoordigen en niet die van zichzelf. Daarbij is aandacht voor het leren doorvragen om te ontdekken waar de problematiek zit evengoed van belang. Wellicht is dat teveel gevraagd van de jongeren, maar het vergroot de kans van slagen. Als er meer aandacht komt voor de kwaliteit van de vragen (meer diepgang in de vragenlijsten) en de wijze waarop de essentie uit de vragenlijsten gehaald wordt, dan is de methode een goede graadmeter om de kwaliteit van een instelling te meten.

Tijdens de keuring van De Kazerne is een groepsbijeenkomst met de bewoners geïntegreerd in het PAJA-traject, om eventuele onduidelijkheden rondom geïdentificeerde knelpunten te verhelderen. Op deze wijze kan beter bepaald worden waar problemen liggen en welke oplossingen er moeten komen.

Draagvlak

Een medewerker benadrukt het belang om na te denken over het creëren van draagvlak onder medewerkers. Het is belangrijk dat de methode goed landt bij de begeleiders. Medewerkers twijfelden in eerste instantie of deelname aan PAJA wel kon naast de dagbesteding van de jongeren. Door deze twijfels bij de aanvang van het project, was het moeilijk voor de begeleiders om jongeren te motiveren. Er moet druk worden uitgeoefend op de medewerkers om jongeren te motiveren. De PAJA-coach blijkt achteraf veel belangrijker bij de motivatie van jongeren te zijn dan de medewerkers. Je kunt er niet van uitgaan dat het met de rol van medewerkers automatisch goed komt. Door positieve berichten over het project krijgt het gaandeweg meer steun van medewerkers dan bij de start. Een andere medewerker vindt het van groot belang dat medewerkers goed worden geïnformeerd over het hoe, wat en waarom van het project. Dat verschaft niet alleen de gewenste duidelijkheid, maar creëert ook draagvlak onder medewerkers.

2.3.3 *Aandachtspunten naar aanleiding van de monitoring*

Het Verwey-Jonker Instituut heeft behalve via interviews met jongeren en medewerkers, de PAJA-pilot gemonitord via monitoringformulieren voor medewerkers van de Volksbond, de jongeren en de PAJA-coach. De onderzoekers waren waar mogelijk aanwezig bij trainingen en bijeenkomsten en verzamelden

via interviews en participerende observatie materiaal over de voortgang. Naar aanleiding van de interviews en de andere monitoringactiviteiten hebben de onderzoekers diverse aandachtspunten opgesteld voor het zo optimaal mogelijk uitvoeren van de PAJA-methodiek. Deze zijn onderverdeeld in 'algemeen', 'trainingen', 'het uitzetten van de vragenlijsten' en de 'keuringen'. De resultaten hiervan zijn verwerkt in het definitieve stappenplan (zie hoofdstuk 1).

Algemeen

Inbedding methodiek in de organisatie

Als een instelling met PAJA wil gaan werken, is het belangrijk dat het management of de directie er volledig achter staat: je kunt de methodiek 'er niet zomaar even bij doen'. Om PAJA zo goed mogelijk te laten slagen, moet de begeleider/trainer zoveel mogelijk steun krijgen bij het werven van het jongerenonderzoeksteam, het uitzetten van de vragenlijsten en het plannen en realiseren van de keuringen met de medewerkers in de desbetreffende voorziening. Het werkt bevorderend als zowel medewerkers als jongeren 'van boven af' informatie krijgen over de PAJA-methodiek. Ook is inbedding van de methodiek belangrijk voor de nazorg; als PAJA afgelopen is, is het de bedoeling dat medewerkers de jongeren weer 'opvangen' en begeleiden naar eventueel een ander project/werk/opleiding.

Begeleider jongerenonderzoeksteam

Bij uitvoering van de PAJA-methodiek speelt degene die de jongeren begeleidt een cruciale rol. Dit kan iemand van de eigen instelling zijn die de betreffende jongeren goed kent. Maar er kan ook iemand van een externe organisatie aangesteld worden die meer onafhankelijk ten opzichte van de te keuren instelling staat, zoals in dit project het geval was. Tijdens de pilots bleek het een grote meerwaarde te zijn als dit iemand was die zelf uit het 'circuit' komt, een vertrouwensband met de jongeren heeft/kan hebben en die goed om kan gaan met jongeren die veel problemen hebben en niet altijd gemotiveerd zijn. Het begeleiden en trainen van de jongeren kost veel tijd.

Begeleider methodiek

Daarnaast moet een externe begeleider van de methodiek worden ingeschakeld die de trainingen kan verzorgen en de medewerkers kan begeleiden. Ook moet deze methodiekbegeleider (geautomatiseerde) vragenlijst-analyses kunnen verrichten.

Werven van leden jongerenonderzoeksteam

Het werven van de jongeren is daarnaast een belangrijk aandachtspunt. Ook met een goed plan van aanpak, blijkt het in de praktijk beter te moeten. Het is

goed als de begeleider hierin zoveel mogelijk wordt gesteund en medewerking verkrijgt van de betreffende instelling. Mogelijk kan er aandacht aan het werken worden besteed tijdens bijvoorbeeld bewonersbijeenkomsten.

Locatie

Om de objectiviteit te bevorderen kan het goed zijn om de trainingen te laten plaatsvinden in een locatie buiten de instelling. Echter, dit brengt doorgaans wel extra kosten met zich mee.

Samenstelling en grootte jongerenonderzoeksteam

Een instelling die met de PAJA-methodiek aan de slag wil moet na het instellen van degene die de methodiek aanstuurt, een jongerenonderzoeksteam gaan samenstellen. In principe kunnen alle jongeren hiervoor in aanmerking komen. Uit de pilots is gebleken dat het goed is om naast een aantal jongeren uit de eigen instelling, ook andere jongeren te betrekken in het team. Eerstgenoemde is belangrijk omdat aan hen feedback kan worden gevraagd als bepaalde resultaten uit de vragenlijst onduidelijk blijken te zijn. Deze jongeren kunnen dan eventueel nog wat naspeurwerk verrichten. Het betrekken van externe jongeren bevordert de objectiviteit. Jongeren blijken het soms moeilijk te vinden om los van hun eigen mening op de resultaten uit de vragenlijst te reflecteren; uit de pilots bleek dat het dan goed is wanneer er een aantal jongeren zijn die dit wel kunnen, omdat zij geen binding met de betreffende instelling hebben. Instellingen die met PAJA willen gaan werken, kunnen onderling afspreken welke jongeren ze 'uitwisselen' om zitting te nemen in het onderzoeksteam van hun instelling.

Na de pilots is ook de conclusie gerechtvaardigd dat het belangrijk is om de grootte van het jongerenonderzoeksteam aan te passen aan het aantal inwoners dat op de locatie woont én aan het aantal medewerkers dat er werkt. Als er slechts een handjevol jongeren op een locatie woont, is een klein team voldoende, omdat er dan immers maar een paar vragenlijsten uitgezet hoeven worden. Het is bovendien ook goed om de grootte van het jongerenonderzoeksteam af te stemmen op het aantal medewerkers: dat houdt de verdeling tijdens de keuringsbijeenkomsten enigszins evenredig. De jongeren uit de pilots vonden het positief om met een kleiner team te werken, omdat iedereen dan een taak heeft. Een klein team is wel kwetsbaarder - zo is ook gebleken - als jongeren uitvallen en deze kans is niet gering.

Trainingen

De trainingsbijeenkomsten en de keuringen zijn tijdens de pilots door het Verwey-Jonker Instituut beschreven met behulp van een monitoringsformulier. Uit de observaties blijkt dat deze overwegend positief zijn verlopen. De

opkomst was steeds erg goed en de jongeren bleven gemotiveerd. De jongeren zeggen zelf veel geleerd te hebben. Zij noemen onder andere interviewvaardigheden, luisteren, uit laten praten, praten binnen groepen en zaken van twee kanten bekijken als vaardigheden die ze geleerd hebben. Ook levert PAJA een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling van jongeren. Zo blijkt dat ze het in het begin allemaal wat eng vinden, echter na verloop van tijd groeien ze in hun rol en zien ze dat ze werkelijk iets kunnen bijdragen. Het Verwey-Jonker Instituut geeft andere instellingen die met de PAJA-methodiek gaan werken de onderstaande aandachtspunten mee voor de trainingen.

Inhoud trainingen

Tijdens de pilots bleken bepaalde onderdelen van de trainingen soms te dicht op elkaar te zitten, waardoor de jongeren te veel informatie in te korte tijd moesten verwerken. Wellicht is het beter om de trainingen wat betreft inhoud en tijd te spreiden. Tijdens de eerste pilot waren sommige trainingen overvol. In de tweede pilot is hier rekening mee gehouden en verliep dat al een stuk beter. Een goede oplossing bleek bijvoorbeeld om de thema's voor de keuring eerder te prioriteren.

Het bleek effectief om een rollenspel tijdens de trainingen te houden, waardoor jongeren leren reflecteren en debatteren (niet alleen belangrijk in verband met de methodiek, maar ook in verband met hun eigen persoonlijke ontwikkeling). Dit trainingselement sloeg tijdens de pilots erg aan: stille jongeren kropen uit hun schulp en vertelden over hun bezigheden en interesses. Degene die de jongeren trainde kon zich goed inleven, legde moeilijke termen uit en is ook op de locaties geweest.

Boven alles blijkt het uitermate belangrijk om tijdens de trainingen veel aandacht te besteden aan reflectie: de jongeren vonden het in beide pilots bijzonder moeilijk om boven hun eigen mening te staan. Wel zag je dat het in de tweede fase gemakkelijker ging, omdat het toen instellingen betrof waar ze zelf niet woonachtig waren. Ook vonden de jongeren het tijdens de keuringen moeilijk om eerst op de knelpunten in te gaan en daarna de oplossingen te bespreken. Het verdient aanbeveling om hier tijdens de trainingen extra aandacht aan te besteden.

Creativiteit

Om de jongeren gemotiveerd te houden is het belangrijk dat ze zich tijdens het gehele proces creatief kunnen uiten. Tijdens de pilots deden de jongeren dit bijvoorbeeld door het ontwerpen van T-shirts, het verzorgen van muziek tijdens de pauzes en het maken van raps. Belangrijk is het om ook weer niet té veel aandacht te besteden aan de creatieve uitspattingen van de jongeren, waardoor ze misschien afgeleid kunnen worden van het doel: de uiteindelijke keuring. Het is goed om de balans in de gaten te houden. Ook bij de uitwerking

van ideeën die tijdens de keuringsbijeenkomsten naar voren kwamen, is het goed om jongeren op een creatieve manier betrokken te houden. Zo kwam uit de tweede pilot een projectje waarbij de jongeren uit gingen zoeken hoe je aan een goedkope computer kunt komen. Hun bevindingen zetten ze op een poster die ze in de instelling hangen. PAJA werkt op die manier activerend.

Het uitzetten van de vragenlijsten

Vragenlijst aanpassen aan locatie

Er is een standaard vragenlijst, het is echter goed om deze aan te passen aan de doelgroep van de locatie. Wat betreft thema's is het niet nodig om deze allemaal aan bod te laten komen. Er kan, afhankelijk van de instelling, een keuze worden gemaakt in overleg met het jongerenonderzoeksteam.

Aansluiten bij een gemeenschappelijk moment

Het werkt het efficiëntst als bij het afnemen van de vragenlijsten aangesloten wordt bij een gemeenschappelijk moment, bijvoorbeeld na een bewonersvergadering. Een dergelijke bijeenkomst is tegelijk te gebruiken voor het geven van voorlichting over het project.

Doorvragen

Het blijkt voor jongeren moeilijk te zijn om tijdens de interviews 'door te vragen'; de achtergronden van knelpunten achterhalen. Het is goed om hier in de training extra op te letten, zodat er meer diepgang ontstaat bij de gevonden knelpunten. Zo kunnen de jongeren meer vragen naar voorbeelden van genoemde problemen.

Verdieping groepsbijeenkomsten.

Het verdient aanbeveling om de uitkomsten van de voorgecategoriseerde vragenlijsten te bespreken tijdens een groepsbijeenkomst met de bewoners. Mogelijk kan aangesloten worden bij een bewonersvergadering. Zo kan inzicht verkregen worden in de achtergrond van bepaalde resultaten en worden mogelijkheden tot terugkoppeling ingebouwd.

Aandachtspunt is het analyseren van de vragenlijsten. Tijdens de pilots is dit eerst globaal gedaan en daarna met hulp van het computergestuurde data-analyseprogramma SPSS om de resultaten te specificeren. In de praktijk is het de vraag of een instelling de beschikking heeft over SPSS. Het is wellicht een idee om dit door studenten/stagiaires te laten doen.

Keuringsbijeenkomst

Bij de keuringsbijeenkomsten van alle drie de instellingen kwamen bijna alle jongeren opdagen. Hun inbreng was goed: ze kwamen allen aan het woord doordat zij hun eigen punten presenteerden. Ze reageerden op de opmerkingen en oplossingen van de medewerkers en waren niet angstig om daarin eigen initiatieven op tafel te leggen. De medewerkers deden serieus mee, waren gemotiveerd en stonden open voor de adviezen van de jongeren. Uit de evaluatie van de jongeren blijkt dat zij dit zeer waardeerden. De medewerkers hebben het eveneens als zeer leerzaam ervaren en zien PAJA als een goed middel om een breed beeld te verkrijgen vanuit de visie van de jongeren.

Planning en voorbereiding keuringen

Het werken volgens de PAJA-methodiek vergt tijd en energie van de instellingen. Het is zaak om de data van de keuringen tijdig in te plannen, zodat alle medewerkers er rekening mee kunnen houden. De planning hiervan kan het beste bij het management/de directie worden gelegd, omdat de keuringen doorgaans plaats zullen moeten vinden binnen de vaste werktijden. Verder dienen de medewerkers goed voorbereid te worden op de keuringen. Dit is nu gedaan door ze telefonisch voorlichting te geven. De medewerkers zeiden dat ze dit prettig vonden.

Eén bijeenkomst over knelpunten en één over oplossingen

Bij de eerste pilot bleek dat het handiger was om niet alles in één bijeenkomst te behandelen: er was te veel stof in te weinig tijd. Er is toen voor gekozen om in de tweede pilot de keuring in tweeën te splitsen. De eerste bijeenkomst kan vooral gebruikt worden voor het inventariseren van knelpunten naar aanleiding van de resultaten uit de uitgezette vragenlijsten. In de tweede bijeenkomst kan men in gaan op oplossingsmogelijkheden en de haalbaarheid ervan. Dit bleek een betere werkwijze, hoewel het voor medewerkers en jongeren moeilijk bleef om niet ook al oplossingen binnen de eerste Keuringsbijeenkomst aan te reiken. Als oplossing werden deze genoteerd en meegenomen in de week erna. Het blijkt goed om de oplossingen duidelijk te noteren of te benoemen (en serieus te nemen), maar het is ook van belang dat de voorzitter de uitwerking naar de tweede bijeenkomst kan tillen.

Let op juiste verhouding aanwezige jongeren en medewerkers

Het is aan te raden dat het aantal aanwezige jongeren en begeleiders gelijk is (verhouding 1:1), zodat er ruimte is voor discussie in het gesprek, waarbij de ene partij zich niet 'overruled' voelt door de andere partij. Door te werken met een niet al te groot jongerenonderzoeksteam kan er vaak een groter groepsgevoel optreden.

Onafhankelijke voorzitter

Als een instelling met PAJA aan de slag gaat is het goed om voor de keuringsbijeenkomsten iemand als voorzitter aan te trekken die zo min mogelijk verbonden is met de jongeren of de medewerkers, zodat deze persoon het geheel redelijk objectief kan leiden. Daarbij is het belangrijk dat hij/zij het taalgebruik zoveel mogelijk afstemt op dat van de jongeren.

Zorg voor creatieve presentatie en goede sfeer

Voorafgaand aan de keuringen hebben de jongeren tijdens de trainingen geoefend met het presenteren van de resultaten uit de vragenlijsten; dit blijkt vrij lastig te zijn. Tijdens de keuringen kwam dit veelal wat ‘opgelezen’ over. Het is wellicht een idee om creatievere vormen te bedenken om de resultaten te presenteren. Een voorbeeld kan zijn dat een knelpunt op een rood papiertje geschreven en voorgelezen wordt, zodat de instelling van de jongeren een rode kaart krijgt. In ieder geval is het belangrijk om samen met de jongeren veel aandacht te besteden aan de aankleding en de sfeer van de keuringen (muziek, hapjes) om hen gemotiveerd te houden.

Reflectie

Tijdens de trainingen is er ruimte voor reflectie, maar vooral bij de keuringen van de instellingen waar de jongeren uit het onderzoeksteam zelf wonen, blijkt het soms lastig te zijn om vanuit het perspectief van de bewoners punten aan te kaarten of te vertegenwoordigen. Jongeren blijken het moeilijk te vinden om de pet van keurder te dragen en vervallen doorgaans weer snel in het perspectief van de cliënt. Soms vertegenwoordigen ze meer zichzelf dan de bewoners. Dit is iets om alert op te zijn tijdens de trainingen, vooral de voorzitter kan dit in goede banen leiden.

Haalbaarheid reparatieplan

Het kan lastig zijn, maar toch het is goed om alert te blijven op punten waar geen verbeteringen op kunnen worden aangebracht: soms is de regelgeving zo strikt of het budget zo beperkt dat mogelijkheden tot verandering uitgesloten zijn. Tijdens de trainingen moet dit goed uitgelegd worden aan de jongeren, maar ook de voorzitter moet tijdens de keuringen waken voor het neerzetten van onhaalbare doelen en onrealistische veranderingen. Aan de andere kant is het ook goed om vanuit de medewerkers te vernemen waarom bepaalde ideeën onhaalbaar zijn. In die zin werkt het opstellen van het reparatieplan ook informerend. Zoals gezegd, werkt het ook activerend dat uit de pilots een paar acties zijn voortgekomen waar het jongerenonderzoeksteam mee aan de slag is gegaan. Dit is tevens een manier om jongeren bij de methodiek betrokken te houden, bijvoorbeeld in de periode tussen keuring en herkeuring.

Terugkoppeling

Belangrijk voor het behouden van draagvlak is het terugkoppelen van alle resultaten naar zowel de medewerkers van de instellingen als de jongeren (die bevraagd zijn). Op die manier worden zij betrokken gehouden. Naar de jongeren kan dit bijvoorbeeld door middel van een nieuwsbrief zoals dit in de pilots is gebeurd.

Aanwezigheid medewerkers Herkeuringsbijeenkomst

Tijdens de PAJA-pilot bleek dat het uitermate belangrijk is dat de medewerkers die bij Keurings- en Reparatieplanbijeenkomst aanwezig waren, ook bij de Herkeuringsbijeenkomst zijn. Dit om herhaling van discussies en verwarring te voorkomen.

Bestendinging PAJA

Bestendinging van PAJA is uitermate belangrijk. Zo is het goed om bij afronding van de methodiek de resultaten bijvoorbeeld over te hevelen naar een bestaande structuur, zoals een jongerencliëntenraad.

2.4 Conclusie

In totaal zijn er tijdens de PAJA-pilot in drie fasen vier zeer verschillende instellingen gekeurd door de **Young Voices**: het Bertolt Brechthuis, de Eerste Helmer, de Sarphatistraat 102 en de Kazerne. De pilot is goed verlopen, maar er waren ook knelpunten. Zo was het, vooral in de laatste fase, moeilijk de jongeren betrokken te houden en op een ‘normaal tijdstip’ trainingen in te plannen. Tijdens de pilot zijn er diverse veranderingen doorgevoerd in de oorspronkelijke methodiek, omdat in de praktijk bleek dat dat beter werkte. Daarnaast is het gehele traject intensief gemonitord. Jongeren, medewerkers en andere betrokkenen hebben hun mening gegeven over PAJA. Naar aanleiding hiervan en van hun eigen bevindingen hebben de onderzoekers aandachtspunten opgesteld die verwerkt zijn in het uiteindelijke stappenplan. De doelen die de PAJA-pilot voor ogen had zijn grotendeels bereikt. Het is gelukt om voorzieningen te laten beoordelen via een niet-vrijblijvende keuring vanuit jongerenperspectief en PAJA heeft op meerdere manieren bijgedragen aan de bevordering van de empowerment van jongeren. We kunnen met recht stellen dat PAJA een innovatieve manier van cliëntenparticipatie is, waar veel andere instellingen een voorbeeld aan kunnen nemen. Het enige wat (nog) niet formeel gelukt is, is het opzetten van een leer- en werkervaringstraject.

3 *Van pilot naar vaste toets: aanbevelingen uit de PAJA-pilot*

3.1 *Inleiding*

In hoofdstuk 3 staan we stil bij het vervolg van PAJA. De pilot is afgerond, maar hoe kan een instelling nu zelf met PAJA aan de slag gaan? We gaan eerst in op de voorwaarden voor implementatie. Deze vormen de onderbouwing voor het PAJA-handboek. Tijdens de PAJA-pilot bleek dat veel knelpunten en belemmeringen voorkomen hadden kunnen worden als van tevoren aan deze voorwaarden was voldaan. Daarom is er nu een aparte paragraaf aan besteed, en uiteraard zijn deze voorwaarden ook verwerkt in de eerste stappen van het stappenplan, zoals omschreven in hoofdstuk 1. Het geheel wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

3.2 *Voorwaarden voor implementatie: taken per betrokken actor*

Per betrokken actor kent PAJA bepaalde taken. Het is goed om deze van tevoren via een contract vast te leggen. Hieronder geven we een en ander per actor weer. In de taken zitten tegelijkertijd de voorwaarden besloten om PAJA zo optimaal mogelijk uit te voeren. In het PAJA-handboek wordt er uitgebreid bij stil gestaan, hier stippen we het slechts aan.

Instelling: management

Het management van de instelling die met PAJA gaat werken, moet een de volgende zaken (laten) regelen:

a. Het regelen van financiën voor de uitvoering van een PAJA-traject

Als een instelling deze middelen zelf niet heeft, moet ze subsidie aanvragen bij een fonds of gemeente.

b. Het aantrekken van een begeleider van het jongerenonderzoeksteam

Wellicht kan dit een persoon zijn die geheel onafhankelijk staat tegenover de betreffende instelling. Degene die deze rol op zich neemt, speelt een niet te

onderschatten cruciale rol. Het is nog mooier als deze begeleider zelf tot de cliëntendoelgroep van de te keuren instelling heeft behoord, een vertrouwensband met de jongeren heeft of kan hebben, en goed kan omgaan met niet altijd gemotiveerde jongeren die bovendien veel problemen hebben. In samenwerking met de instelling kan deze begeleider ook de werving van de jongeren voor het jongerenonderzoeksteam op zich nemen.

c. Het aanstellen van methodiekbegeleider

Daarnaast moet een externe begeleider worden ingeschakeld die de trainingen kan verzorgen en de medewerkers kan begeleiden. Ook moet deze begeleider de eerste vragenlijstanalyses kunnen verrichten, bij voorkeur in het computer-gestuurde datasysteem SPSS. Zo mogelijk kan deze trainer de flyers verzorgen voor het werven van de jongeren en medewerkers.

d. Het aanwijzen van een onafhankelijke voorzitter

Ten derde moet er een onafhankelijke persoon worden aangewezen die de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten voorziet. Het heeft de voorkeur als dat iemand is die zo min mogelijk verbonden is met de jongeren en de medewerkers, zodat die het geheel redelijk objectief kan leiden.

e. Het instellen van een klankbordgroep

Afhankelijk van de (grootte van de) instelling kan een klankbordgroep opgericht worden die zicht houdt op het verloop van de uitvoering van de methodiek. Het is aan de instelling zelf om te bepalen wie daar zitting in hebben en hoe vaak deze bijeen komt.

f. Het creëren van steun onder medewerkers

Als een instelling met de PAJA-methodiek gaat werken, is het belangrijk dat er vanuit alle lagen in de organisatie steun is en dat het management/directie hierin de leiding neemt. PAJA is niet een methodiek die je 'er even bij kunt doen'; het kost een instelling een behoorlijk aantal uren. Om PAJA te laten slagen, moeten de begeleider en de trainer zoveel mogelijk steun verkrijgen bij het werven en begeleiden van het jongerenonderzoeksteam, het plannen, uitzetten en analyseren van de vragenlijsten en bij het plannen en realiseren van de keuringen met de medewerkers in de desbetreffende voorziening. Het werkt bevorderend als de directie hiertoe een informatiebijeenkomst voor alle medewerkers organiseert waarin wordt verteld wat er precies gaat gebeuren. Dit verschaft niet alleen de nodige duidelijkheid over verwachtingen en de opzet van de keuringen, maar creëert ook draagvlak. Heldere informatie naar zowel medewerkers als bewoners van een instelling zorgt ervoor dat keuringen voorspoediger lopen. De medewerkers weten waar ze aan toe zijn en kunnen zich voorbereiden op de keuring. Als er onder medewerkers twijfel bestaat

over het project, is het moeilijk om jongeren te stimuleren tot deelname aan het project. Het creëren van een positieve houding onder medewerkers van de instellingen zorgt voor een voorspoediger verloop van de stappen binnen PAJA.

g. Het tijdig regelen van trainingslocatie en -data en data vastleggen voor groepsbijeenkomst, keurings-, reparatieplan-, herkeurings- en slotbijeenkomst

Het verdient aanbeveling om tijdig een trainingslocatie buiten de instelling te regelen. De externe locatie hangt samen met de objectiviteit van het onderzoeksteam. De huur van de locatie brengt doorgaans extra kosten met zich mee. De data en tijdstippen van de trainingen moeten goed afgestemd worden met de betreffende instellingen. Uit de PAJA-pilot blijkt dat PAJA niet iets is wat 'je er even bij kunt doen', dus geen training na een lange dag werken. Een instelling moet jongeren er een dag per week vrij voor kunnen maken. Vervolgens is het zaak tijdig de groepsbijeenkomst, keurings-, reparatieplan- herkeurings- en slotbijeenkomst te plannen, zodat het jongerenonderzoeksteam een datum heeft om naar toe te werken. De medewerkers weten dan ook ruim van te voren dat dit er aankomt. De planning kan het beste bij de directie of het management worden gelegd, omdat de bijeenkomsten plaats zullen moeten vinden binnen de reguliere werktijden (met uitzondering van de slotbijeenkomst). De eerste twee keuringsbijeenkomsten kunnen het beste kort (ongeveer een week) na elkaar worden gepland. De herkeuringsbijeenkomst ongeveer een half jaar erna, en de slotbijeenkomst vlak na de herkeuringsbijeenkomst.

De medewerkers van de voorziening

Medewerkers moeten rekening houden met tijdsinvestering als het gaat om:

a. Het werven van jongeren voor het jongerenonderzoeksteam

In samenwerking met de begeleider worden jongeren voor PAJA geworven. Het werkt bevorderend als de begeleiders de jongeren ondersteunen bij de werving. Dat kan door hen erop te attenderen, er tijdens een bewonersbijeenkomst aandacht aan te besteden, flyers uit te delen et cetera. De medewerkers van de te keuren instelling hebben een actieve rol in het samenstellen van het onderzoeksteam. Naar verwachting zal het 'over de streep trekken' van de jongeren tijd gaan kosten, naast het coachen van de jongeren. Daarnaast is het bijhouden van de keuringencommissie een punt van aandacht. Om uitval te voorkomen is regelmatig contact cruciaal (bij voorkeur zowel in een één-op-één-setting als contact in de groep tussen jongere en begeleider). De medewerkers van de te keuren instelling onderhouden regelmatig contact met de begeleider en blijven de jongeren aanmoedigen.

b. Het helpen uitzetten van de vragenlijsten onder de cliënten en de groepsbijeenkomst ondersteunen

Op sommige locaties is het gemakkelijker vragenlijsten af te nemen dan op andere. Medewerkers kunnen de jongeren, begeleider en trainer ondersteunen bij het afnemen van de interviews. Bijvoorbeeld door de interviews aan te kondigen, mee te denken over een geschikt moment, door jongeren uit hun instelling te stimuleren mee te doen aan het interview en door het jongerenonderzoeksteam te helpen bij knelpunten/moeilijkheden. Daarnaast kunnen medewerkers helpen bij het organiseren van de groepsbijeenkomst.

c. Het ondersteunen en deelnemen aan de keurings-, reparatieplan- en herkeuringsbijeenkomsten

De medewerkers worden van tevoren door trainer, begeleider dan wel jongerenonderzoeksteam ingelicht over de inhoud van de bijeenkomsten. Het management laat de data weten. Het is uiteraard de bedoeling dat zij bij de bijeenkomsten aanwezig zijn, of een vervanger regelen.

d. Het uitvoeren van het reparatieplan

Nadat de reparatieplanbijeenkomst heeft plaatsgevonden, heeft een instelling ongeveer een half jaar de tijd om aan het reparatieplan te werken tot de herkeuringsbijeenkomst plaatsvindt. Het is wellicht een idee als een van de medewerkers eindverantwoordelijk wordt (bijvoorbeeld een teamleider) voor de uitvoering van het reparatieplan, maar het gaat erom dat alle medewerkers zich inspanssen.

e. Het leveren van nazorg aan de deelnemende jongeren na afronding van het PAJA-traject

Nadat PAJA is afgerond, kan het zijn dat sommige jongeren 'in een gat vallen': hun wekelijkse tijdsbesteding is weg. Het is aan de instelling om deze jongeren te begeleiden, eventueel in samenwerking met de begeleider en trainer. Misschien zijn bepaalde interesses of vaardigheden door PAJA versterkt en weet een jongere nu beter wat hij/zij wil. PAJA is voor deze jongeren een leer- en werkervaringsproject waarbij nazorg in de vorm van toeleiding naar (ander) werk/opleiding gegarandeerd moet worden. Als dit niet snel gebeurt, kunnen jongeren wellicht actief blijven door ze blijvend te betrekken bij het reparatieplan, ook na de herkeuringsbijeenkomst.

Interne of externe begeleider jongerenonderzoeksteam

De begeleider van het jongerenonderzoeksteam speelt een cruciale rol in PAJA. Zijn/haar taken zijn:

- a. In samenwerking met de instelling werven van het jongerenonderzoeksteam, bijvoorbeeld door het organiseren van een informatiebijeenkomst. Zowel jongeren die bekend zijn bij de instelling, als 'externe' jongeren kunnen zitting nemen in de commissie. Voor beide groepen jongeren wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd. Hun interesse kan worden geprikkeld als zo'n bijeenkomst aansluit bij een al bestaand gemeenschappelijk moment, zoals een bewonersvergadering. De medewerkers spelen een belangrijke rol bij het uitnodigen van jongeren voor deze bijeenkomst.
- b. Het begeleiden, motiveren en betrokken houden van de jongeren.
- c. Het aanwezig zijn en ondersteunen en begeleiden van de jongeren tijdens de trainingen.
- d. Het begeleiden van de jongeren tijdens de interviewfase en de keuringsbijeenkomsten.
- e. Het begeleiden van de jongeren in de periode tussen keurings- en herkeuringsbijeenkomst.
- f. In samenwerking *met* de medewerkers eventueel leveren van nazorg.

Externe methodiekbegeleider

De methodiekbegeleider draagt zorg voor:

- a. Ondersteuning bij de werving van het jongerenonderzoeksteam en het creëren van draagvlak onder medewerkers door te helpen bij het organiseren van een informatiebijeenkomst, het maken van flyers et cetera.
- b. De voorbereiding en uitvoering van de ongeveer 10 trainingen (zie stappenplan), hij/zij levert agenda en draaiboeken aan.
- c. De eerste analyses van de vragenlijsten.
- d. Het organiseren van een groepsbijeenkomst.
- e. Het doen van uitjes met de jongeren om de teambuilding te versterken.
- f. Het organiseren van het slotfeest met de jongeren.

Voorzitter

De voorzitter zit de keurings-, reparatieplan en herkeuringsbijeenkomsten voor. Als jongeren met onhaalbare doelen en onrealistische veranderingen komen en daar volhardend en consequent in blijven, dan ontstaat er een probleem. De jongeren kunnen hierdoor ontevreden worden over de geopperde oplossingen. Gezamenlijk met de medewerkers moeten de jongeren goed nadenken over reële verbeteringen binnen de te keuren voorziening. De voorzitter moet dit alles in goede banen leiden. Hij stelt ook vast of de afspraken goed zijn vastgelegd.

Jongeren (-onderzoeksteam)

Het jongerenonderzoeksteam vormt de spil van PAJA. Wanneer zij zich committeren aan PAJA dienen ze rekening te houden met;

- a. Deelname aan ongeveer tien trainingen, verspreid over meerdere dagdelen.
- b. Naar aanleiding van de trainingen voorbereidingen treffen voor de verschillende bijeenkomsten (creatief et cetera).
- c. Deelname aan groepsbindende activiteiten.
- d. Afnames interviews bij jongerencliënten van de instelling.
- e. Deelname en voorbereiden groepsbijeenkomst, keurings-, reparatieplan en herkeuringsbijeenkomst.
- f. Terugkoppelen van de bevindingen aan niet-aanwezige jongeren en jongerencliënten.
- g. Organiseren van het slotfeest.

3.3 Voorwaarden voor implementatie: inbedding in reguliere beleidsprocessen

Het gebruik van een instrument waarmee de gebruikers van een voorziening zelf een uitdrukkelijke rol spelen in het bewaken of verbeteren van de kwaliteit, staat niet op zichzelf. Het past in het streven van de huidige staatssecretaris van VWS naar een nieuw en proactief welzijnsbeleid binnen de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (Wmo). De staatssecretaris formuleerde in een brief (dd. 2 juni 2008) aan de Tweede Kamer drie kernprincipes.

- Verbinden. Verbinden van mensen en verbinden van beleid. Verbindingen binnen en buiten de Wmo. Verbinden van burgers en groepen van burgers.
- Integraliteit. Het vertrekpunt is de vraag van de burger. Zo zal de beleidsverkokering plaats moeten maken voor integrale beleidsafstemming van zaken die deze burger ten goede komen.
- Lokaal maatwerk. De Wmo is een wet van de buurt, op menselijke maat toegesneden oplossingen voor lokale problemen.

De staatssecretaris 'wil de beweging die met de invoering van de Wmo is losgekomen, vasthouden en - daar waar nodig - extra 'schwung' geven'. In de brief aan de Tweede Kamer schetst de staatssecretaris de eerste contouren van Welzijn Nieuwe stijl, de doorontwikkeling van de Wmo. Het horen van de stem van de (kwetsbare) burger is een belangrijk element hierbij. Zijn/haar stem moet een belangrijke leidraad zijn in het richting geven aan nieuwe maatregelen en nieuw beleid. En zijn/haar oordeel moet zwaar wegen bij de beantwoording van de vraag of de overheden erin slagen de Wmo doelen - bescherming, versterking zelfredzaamheid, en bevordering van participatie van (kwetsbare) burgers - dichterbij te brengen.

Deze elementen keren ook terug in het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang van de G4 en het Rijk en de vertaling ervan in de zogenaamde stedelijke kompassen, een beweging die voor kwetsbare burgers (Prestatievelden 7 - 9 van de Wmo) op dit moment een grotere impact heeft dan de Wmo zelf. Het Plan van Aanpak is direct en bondig in haar ultieme doel - meer mensen van de straat. De verleiding dit doel naar kortetermijntargets (4 jaar) te vertalen is er zeker, maar in de lokale uitwerking is er doorgaans de nodige aandacht voor de langere termijn: er wordt gezocht naar interventies, activiteiten en voorzieningen die voor bepaalde doelgroepen blijvend verschil maken. Het besef is groeiende dat dat op basis van kennis van gedragingen en ervaringen van cliënten zou moeten. Tegelijkertijd zijn cliëntenparticipatie in bredere zin en cliëntenraadplegingen in het bijzonder nog weinig ontwikkeld rond de maatschappelijke opvang en jongerenopvang.

Met een aanpak als PAJA kunnen instellingen en lokale overheden twee vliegen in één klap slaan:

- De centrale betrokkenheid van de cliënten / klanten/ bewoners zelf leidt tot empowerment en daarmee grotere participatie van een kwetsbare groep.
- Voor instellingen (en op termijn overheden) vormt de zorgvuldig doorlopen keuringsprocedure een bron van informatie over het reilen en zeilen van een organisatie; een heldere beoordeling vanuit het cliëntenperspectief.

Gemeenten zouden de PAJA-aanpak nu al kunnen inzetten als aanvulling op andere vormen van beoordeling. Dit instrument waarmee instellingen zichzelf laten beoordelen door hun cliënten is een blijk van transparantie en van bewust werken aan kwaliteitsbevordering. Op de langere termijn kan PAJA als onderdeel van een breder certificeringstraject functioneren en uitgroeien tot (onderdeel van) een Keurmerk voor dit type (jongeren)voorzieningen.

Literatuur

Baerveldt, C. (2003). Peerresearch als wetenschappelijk pluspunt. In: M. de Winter & M. Kroneman (red.), *Participatief Jeugdonderzoek: Sociaal-wetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*. Assen: Van Gorcum.

Berg, G. van den. (2003). Over de grenzen. Participatief jeugdonderzoek in Europa en Australië. In: M. de Winter & M. Kroneman (red.), *Participatief Jeugdonderzoek: Sociaal-wetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*. Assen: Van Gorcum.

Dongen, M-C., van. & M. Davelaar (2008). *Resultaten cliëntenraadpleging Stichting Ontmoeting. Waardering van de hulpverlening van Stichting Ontmoeting*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Hazekamp, J.L. (2003). Onderzoek in handen van jongeren. Een bijdrage tot een dialoog tussen jongeren en volwassenen. In: *Participatief Jeugdonderzoek*. Assen: Van Gorcum.

Holt, S. ten. (2007). *Van vragen word je wijzer. Handboek peerraadpleging*. Voor instellingen voor jeugdhulpverlening 2007. Amsterdam: Stichting Volksbond.

Kroneman, M. & M. de Winter (2003). Voortijdig schoolverlaters over begeleiding en hulpverlening in onderwijs en jeugdzorg. In: *Participatief Jeugdonderzoek*. Assen: Van Gorcum. Pp 71-85.

Noom, M. & Winter, M. de. (1999). *Op zoek naar een verbondenheid: zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening*. Utrecht: Universiteit van Utrecht.

Noom, M. (2006). *Dagbesteding thuisloze jongeren: met thuisloze jongeren onderzoek doen naar thuisloze jongeren en oplossingen genereren voor thuisloze jongeren*. Amsterdam: Stichting Volksbond.

Rotterdamse Projectgarages (RPG) (2002). *Rotterdamse Projectgarages. Syllabus t.b.v. Welzijnscongres 'Versterking sociale infrastructuur'*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam Bestuursdienst.

Savornin Lohman, P.M. (1998). Jeugdparticipatie. In: W.P.J. Bertels, H. Bosma, P.H. Kwakkelstein & P.H. Nota (red.), *Handboek jeugdbeleid*. (pp 41-58). Den Haag: Elsevier.

Steketee, M., Mak, J., Graaf, P. van der & Huygen, A. (2005). *Jeugdparticipatiebeleid: wat levert het op? Onderzoek naar het ontwikkelen van indicatoren voor effectenmeting van jeugdparticipatiebeleid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut .

Volksbond (2005). *Projectopzet Voor & Door-project. Dagbesteding dak- en thuisloze jongeren*.

Winter, M. de & M. Noom (2003). Iemand die je gewoon als mens behandelt... Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening. In: *Participatief Jeugdonderzoek*. Assen: Van Gorcum, pp 37-53.

Westerlaak, M. van (2003). Gezocht beleidsmakers (m/v 0 t/m 23). Jongerenraadplegingen en verbetergroepen in Amersfoort. In: *Participatief Jeugdonderzoek* pp 87 - 99. Assen: Van Gorcum,

Zeijl, E. (2003). *Rapportage Jeugd 2002*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlage I Voorbeeld PAJA-vragenlijst

Deze vragenlijst is tijdens de PAJA-pilot gebruikt op de Eerste Helmer en de Tweede Fase Sarphati

<u>VRAGENLIJST OVER VOLKSBOND-VOORZIENINGEN</u>	
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.	
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 Woonduur (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.....	

1. Wonen

Vind je dat opvang een jongere geld moet kosten?

- Ja,want.....
- Nee,want.....

2. Vind je de huurprijzen in verhouding met de kwaliteit van de kamers?

- Ja
- Nee,want.....

3. Wat vind je van de inrichting van het huis?

- Goed
- Voldoende
- Slecht

4. Zou je iets willen veranderen aan de inrichting van het huis?

- Ja, uiterlijk
- Ja, onderhoud
- Ja, uiterlijk en onderhoud
- Ja, anders; namelijk
- Nee, niets veranderen

5. Wat vind je van het eten?

- Lekker ga door naar vraag 7
- Vies,omdat.....
- Kan beter (niet lekker,niet vies), omdat.....
- Anders;namelijk.....
- Niet van toepassing ga door naar vraag 7

6. Als je een probleem met het eten hebt, hoe zou dat dan opgelost kunnen worden?

- Door zelf te koken
- Door een kok in te huren
- Door meer keuzes op het menu te zetten
- Geld als alternatief wanneer je het aanbod niet lust
- Anders;namelijk.....

7. Wat is je mening over hoe er in het huis (sanitair en algemene ruimtes) wordt schoongemaakt?

- Datt gaat goed
- Dat kan beter (niet altijd goed/niet altijd slecht)
- Dat vind ik slecht, want.....

8. Zijn er voldoende faciliteiten aanwezig (zoals computers e.d.)?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

2. Begeleiding/werkers

1. Zijn er volgens jou (altijd) voldoende begeleiders in huis?

- Ja
- Nee

2. Wat vind je van de begeleiders? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Goed, precies zoals ik het wil, want.....
- Niet zo goed, want ik vind ze te jong (waardoor ze minder ervaring hebben)
- Niet zo goed want ik vind ze onvoldoende opgeleid voor calamiteiten bijv, EHBO, brand, ed
- Niet zo goed, want ik vind ze niet actief genoeg
- Niet zo goed omdat ze bepaalde dingen niet serieus nemen, die voor mij wel belangrijk zijn.
- Anders, namelijk.....

3. Wat vind je van de hulpverlening/beleid in de opvang waar je nu ver-blijft?

- Goed
- Niet zo goed, want er is geen/weinig individuele aanpak
- Niet zo goed, want ik heb het gevoel dat jongeren niet allemaal gelijk worden behandeld
- Niet zo goed, want er worden allerlei 'soorten' jongeren bij el-kaar geplaatst, met alle gevolgen van dien

4. Heb je suggesties hoe de hulpverlening verbeterd kan worden?

.....
.....
.....

5. Is er een klachtenprocedure?

- Ja
- Nee
- Weet niet

6. Waar kun je terecht voor klachten binnen/buiten jouw opvangadres?

-
-

7. Wat gebeurt er als je een klacht neerlegt bij de begeleiding? (je mag meerdere mogelijkheden noemen)

-
-

8. Ben je tevreden over deze klachtenbehandeling

- Ja
- Nee, dit kan beter want.....

3. Werk/opleiding

1. Wat doe je overdag?

- Werk
- School
- Vrijwilligerswerk
- Niks
- Anders

2. Had je werk of volgde je een opleiding voordat je bij in deze instelling kwam?

Ja
 Nee

3. Wat is je bron van inkomsten?

Geen
 Uitkering
 Werk
 Studiefinanciering
 Netwerk (familie etc)
 Anders, namelijk.....

4. Hoe word je binnen je huidige opvangadres begeleid naar werk/school toe?

Niet
 Je wordt doorverwezen naar externe organisaties
 Anders, namelijk.....

5. Ben je tevreden over de manier waarop je binnen je huidige opvang-adres begeleid wordt naar werk/school toe?

Ja
 Nee, want.....

4. Inkomen/ Schulden

1. Zijn er vaste regels en/of afspraken over het beheer van jouw inkomsten in je huidige opvang?

Ja, dat gebeurt namelijk op de volgende manier/te weten
 Nee
 Weet niet

Niet van toepassing ga door naar vraag 6

2. Ben je daar tevreden over?

Ja, want.....
 Nee, want.....

3. Als je inkomen beheerd wordt door de opvanginstelling, hoe wordt er dan omgegaan met 'niet standaard uitgaven' (zoals verjaardag, extra aankopen)?

.....

4. Staat daar volgens jou wat over op papier?

Ja, namelijk.....
 Nee
 Weet niet

5. Wie controleert dat volgens jou?

.....

6. Heb je schulden?

Ja
 Nee ga door naar hoofstuk 5 'regels

7. Had je al schulden voordat je in je huidige opvang terecht kwam?

Ja
 Nee

8. Heb je een huurschuld bij je huidige opvang?
 Ja
 Nee

9. Zijn je schulden verhoed sinds je in je huidige opvang woont?
 Ja
 Nee

10. heb je schuldhulpverlening?
 Ja
 Nee

11. Wat vind je van de manier waarop er binnen de opvang met jouw schulden wordt omgegaan?
 Goed
 Niet
 Kan beter, namelijk.....

5. Regels

1. Hoe worden (huis)regels bekend gemaakt?
.....

2. Zijn er afspraken over genotsmiddelen (alcohol, roken, blowen, etc.)?
 Nee
 Ja, namelijk.....

3. Wat vind je van deze afspraken?
 Goed
 Niet goed, want.....

4. Wat vind je van het schorsingsbeleid?
 Goed
 Niet goed, je wordt snel geschorst
 Niet goed, schorsing hoort niet in een opvanghuis
 Anders, namelijk.....

5. Zijn er regels voor als je niet werkt/ naar school gaat?
 Ja, namelijk.....
 Nee
 Weet niet

6. Worden de regels op een goede manier gehandhaafd?
 Ja
 Nee want..... (doorvragen welke wel, en welk niet!!)

6. Veiligheid

1. Voel je je over het algemeen veilig in huis? (zowel persoonlijk als over algemene veiligheid van het gebouw?)
 Ja
 Nee, want.....

2. Zijn er volgens jou voldoende maatregelen genomen om het huis veilig te maken?
 Ja
 Nee, want.....

3. Weet je waar de nooduitgangen zijn?
 Ja
 Nee
 Niet van toepassing

4. Weet je wat te doen in noodsituaties?
 Ja, namelijk.....
 Nee

7. Netwerk/Contacten

1. Op welke manieren kun je vanuit je huidige opvang contact onderhouden met je familie/netwerk? (Meerdere antwoorden mogelijk)
 Telefoon
 Internet
 Bezoek
 Post
 Logees
 Eigen middelen

2. Ben je daarover het algemeen tevreden over?
 Ja
 Nee, want.....

8. Lichamelijks/Psychische gezondheid

1. Hoe word je binnen je huidige opvang in het algemeen begeleid op het gebied van gezondheid
 Goed
 Niet goed, want.....
 Matig, want.....
 Niet van toepassing

Vind je over het algemeen dat de begeleiders (gezondheid)problemen goed signaleren?
 Ja
 Nee

3. Hoe handelen begeleiders als er iemand ziek is?

4. Zijn er adequate EHBO middelen op je opvang adres?
 Ja
 Nee
 Werkt niet

5. Zijn jongeren in de instelling zelf verantwoordelijk voor hun medicijngebruik?
 Ja
 Nee, want.....

9. Politie/Justitie

1. Heeft het personeel/de begeleiding een beroepsgeheim?
 Ja
 Nee
 Weet niet

2. Wat gebeurt er als iemand binnen de opvang crimineel gedrag vertoond?

3. Wat vind je daarvan?
 Goed
 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?
 Goed
 Niet goed, want.....

10. Vrije tijd

1. Hoe worden activiteiten binnen je huidige opvang bekend gemaakt?
 Flyers
 Afffjesjes
 Mondeling
 Anders, namelijk.....

2. Is dit volgens jou voldoende?
 Ja
 Nee

3. Moet je zelf betalen voor sportactiviteiten?
 Ja
 Nee

4. Ben je tevreden over het activiteitenaanbod op jouw huidige adres?
 Ja
 Nee, want

5. Zijn er voldoende mogelijkheden om te internetten?
 Ja
 Nee, dat kan beter namelijk,.....

6. Wat zijn de afspraken over internet gebruik?

7. Ben je tevreden over het gebruik van de leefruimte?
 Ja
 Nee, want

Niet van toepassing

11. Algemeen oordeel over de opvangvoorziening

1. Wat vind je over het algemeen van de gang van zaken in je huidige opvang?
 Goed, want.....
 Kan beter, namelijk.....
 Anders, namelijk.....

2. Wat vind je over het algemeen van de omgang tussen jongeren en hulpverleners in je huidige opvang?
 Goed want.....
 Kan beter, namelijk.....
 Anders, namelijk.....

<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="radio"/> Wonen</p> <p><input type="radio"/> Begeleiding/werkers</p> <p><input type="radio"/> Werk/opleiding</p> <p><input type="radio"/> Regels</p> <p><input type="radio"/> Veiligheid</p> <p><input type="radio"/> Netwerk/contacten</p> <p><input type="radio"/> Lichamelijke/psychische gezondheid</p> <p><input type="radio"/> Politie/justitie</p> <p><input type="radio"/> Schulden</p> <p><input type="radio"/> Vrije tijd</p> <p><input type="radio"/> Anders, namelijk.....</p>
<p style="text-align: center;">Dank voor je medewerking!</p>

Bijlage II Voorbeeld reparatieplan Bertolt Brecht Huis

Op basis van twee keuringsbijeenkomsten (9 en 18 december) hebben 8 jongeren (5 BBH bewoners, 3 ex-bewoners) en medewerkers van BBH (onder aanvoering van de teamcoördinator) een reparatieplan opgesteld. Medewerkers van het Projectenburo begeleidden de bijeenkomsten. Het Verwey-jonker Instituut leverde de voorzitter.

Interviews

Voor de audit zijn eerst 32 BBH bewoners via een vragenlijst door de aanvankelijk 9 deelnemende jongeren (allemaal (ex-) bewoners van BBH) geïnterviewd. De groep jongeren - *Young Voices* - hebben samen met de projectleider van het ProjectenBuro en het Verwey-Jonker Instituut thema's en vragen opgesteld. De volgende thema's zijn in de vragenlijsten verwerkt tot vragen en hebben als volgt gescoord:

1. Wonen: Onvoldoende.
2. Begeleiding: matig / redelijk.
3. Werk/opleiding: matig / redelijk.
4. Inkomen/schulden matig / redelijk tot goed.
5. Regels: matig / redelijk.
6. Veiligheid: goed.
7. Netwerk/contacten: goed.
8. Gezondheid: matig / redelijk.
9. Politie/justitie: (niet beoordeeld omdat de vragen niet goed zijn beantwoord).
10. Vrije tijd: matig / redelijk tot goed.

De jongeren geven het BBH gemiddeld een 6,5 als cijfer.

Behandelde thema's tijdens auditbijeenkomsten

De interviews leverden allerlei 'scores' en opmerkingen op. Uit deze punten zijn zes onderwerpen door de auditteurs / *Young Voices* naar voren geschoven, namelijk:

1. Regels.
2. Schorsingsbeleid.

3. Inrichting & onderhoud pand.
4. Computers.
5. Eten.
6. Klachten.

Tijdens de eerste auditbijeenkomst zijn deze zes onderwerpen besproken. Aan het begin van de tweede bijeenkomst hebben de jongeren de keuze gemaakt om op drie onderwerpen tot afspraken proberen te komen gericht op verbetering:

1. Eten.
2. Schorsingen.
3. Regels.

Toelichting eten

Uit de interviews blijkt dat slechts 1 van de 32 jongeren het eten lekker vindt. De anderen zijn er erg ontevreden over. Ze vinden dat het eten niet goed is bereid, niet vers is, onhygiënisch en ongezond (te weinig vitamines). Een medewerker geeft aan het eten zelf ook niet lekker te vinden. Het eten wordt door de jongeren als een massaproduct gezien dat ergens anders wordt gemaakt en in het BBH wordt opgewarmd. Bij de bespreking van het probleem werd duidelijk dat het BBH aan veel wettelijke regels vast zit. Zo mag eigenlijk helemaal niet in de keuken in het huis gekookt worden voor meerdere mensen en mag BBH dat niet organiseren, omdat de keuken niet aan de officiële eisen voldoet en degenen die koken waarschijnlijk niet aan die eisen kunnen voldoen. De gemeente (GGD) controleert de opvanglocaties daarop scherp. Vanuit de leiding is men wezen kijken bij de leveranciers van het voedsel. Het is duidelijk dat het eten wel volgens de normen wordt bereid en dus voldoende vitamines bevat. Bij slecht of bedorven eten, zoals onlangs is voorgekomen, is het moeilijk te achterhalen waar het mis is gegaan.

Toelichting schorsingen

Uit de interviews blijkt dat de jongeren het schorsingsbeleid niet goed vinden. De ene helft van hen vindt dat je te snel wordt geschorst, de andere helft vindt dat schorsing niet hoort in een opvanghuis. Tijdens de bespreking van dit thema wordt duidelijk dat in het verleden al eerder over dit onderwerp is gesproken, en dat het ingewikkeld is om tot alternatieven voor de huidige schorsingen te komen. Duidelijk is dat ook de begeleiding vaak moeite heeft met het schorsen, vooral omdat het leereffect van het schorsen klein blijkt: de meeste jongeren veranderen hun gedrag er niet door. Ze doen hetzelfde de volgende keer weer. Toch is schorsen nodig omdat bij veel andere straffen, zoals corvee, het personeel te veel tijd kwijt is aan het controleren of de straf wordt uitgevoerd, en die tijd ontbreekt. In de discussie geven sommige jongeren ook aan dat de

leiding wél moet zorgen dat er bijvoorbeeld niet geblowd wordt in huis omdat sommige bewoners anders niets anders meer zouden doen. In individuele gevallen zou de leiding soms wel wat soepeler willen zijn, maar de verantwoordelijkheid voor de groep als geheel gaat voor, en dat vraagt om één duidelijke lijn naar iedereen toe.

Toelichting Regels

Uit de interviews blijkt dat de jongeren niet bekend zijn met een flink aantal regels. Zoals over het eten buiten de vaste tijden, de omgang met klachten, regels over inkomensbeheer en regels over internetgebruik. Ze geven aan niet voldoende geïnformeerd te zijn. Ook wordt gezegd dat de regels te onduidelijk zijn, er dat er steeds nieuwe bijkomen, zodat er te veel regels zijn. In de discussie wordt duidelijk dat iedereen bij binnenkomst geïnformeerd wordt over de geldende regels en ze op papier krijgt. Dat blijkt onvoldoende: in het begin komt veel op de jongeren af. Sommigen zijn daarbij ook gewoon laks en gooien de regels meteen weg.

Een ander punt is dat volgens de jongeren de begeleiding zich ook niet aan alle regels houdt: voor bepaalde regels heerst een gedoogbeleid, wat voor onduidelijkheid en ongelijkheid zorgt. Het team wil niet steeds voor politie spelen en ziet daarom soms bepaalde dingen door de vingers. Volgens enkele jongeren zijn er te grote verschillen tussen begeleiders in het hanteren van de regels. Zo gaan sommige begeleiders op hun strepen gaan staan als ze iets niet bevalt. De teamleiding geeft te kennen hier ook niet van gecharmeerd te zijn. In de discussie wordt ook gesproken over de hoeveelheid regels. Zijn er niet veel regels die eigenlijk vanzelfsprekend zijn ('je mag niet stelen') en van de lijst afgehaald zouden kunnen worden? Tegelijkertijd wordt erkend dat regels nodig zijn voor een goed 'klimaat' in het BBH, inclusief een goede omgang met elkaar zodat de jongeren beter weggaan dan ze binnenkomen.

Afspraken reparatieplan

1. Eten

De teamleider onderzoekt een aantal mogelijkheden om aan de bezwaren en klachten van de jongeren tegemoet te komen en zal deze bij de herkeuring (en deels tussentijds bij een bewonersvergadering) terugkoppelen:

- De mogelijkheid om een andere cateraar in te huren: er is hiervoor een afspraak in februari.
- De mogelijkheid om een beter 'keuzepakket' binnen de beschikbare menu's samen te stellen, zodat er meer te kiezen valt.
- Daaraan gekoppeld: een aantal bewoners meesturen met begeleider naar huidige cateraar om menu te verbreden.

- Bekijken of meer rekening gehouden kan worden met vegetarische en andere dieet wensen.
- Onderzoeken van de mogelijkheid om af en toe zelf te koken.
- Onderzoeken of er een Cup-a-Soup apparaat en of (oplos) soepzakjes kunnen komen.
- Standaard een aantal sauzen op tafel neerzetten (beter dan de huidige).

2. Schorsingen

Dit onderwerp is om verschillende redenen (bijvoorbeeld de gevolgen van alternatieven voor de inzet van het personeel) te ingewikkeld en daarom stelt de teamleider het volgende voor:

- 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 (zinnvollere 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).

3. Regels

Het uit te werken reparatieplan voor dit onderwerp gaat in op de volgende zaken:

- Regels kunnen in de intake benoemd worden. Dat is actiever dan alleen geven op papier.
- Regels zouden twee maanden na de intake herhaald kunnen worden.
- Regels moeten 'levend' gehouden worden: regelmatig terugkomen op een aantal regels tijdens bewonersvergaderingen.
- Andere mogelijkheden worden uitgezocht, zoals het maken van onderscheid tussen huisregels en gebruiksregels.
- Gekeken wordt of er minder regels kunnen komen.
- Een specifieke regel die een aantal bewoners niet goed gehandhaafd vond (meenemen huisdieren) wordt opgepakt door de teamleiding.

4. Andere acties

In aanvulling op de genoemde 3 hoofdpunten, zegt de teamleider toe in de tussentijd - zoveel mogelijk samen met bewoners - aan de slag te gaan met de volgende punten:

- Regels rond en beschikbaarheid van computers
 - Soms mogen mensen langer computeren dan afgesproken.
 - Te weinig computers.
 - Beperkte software op computers.
 - Niets kunnen downloaden.

- Staat v/h pand: onderhoud en kamers
 - Onder welke voorwaarden kunnen bewoners zelf meer aan hun kamers doen?
 - Omdat er een verhuizing in de planning zit is groot onderhoud niet aan de orde: welke dingen kunnen ondertussen wel (met inzet bewoners) worden opgeknapt?

Vervolg

De audit zal door de *Young Voices*-auditeurs worden uitgewerkt tot reparatieplan. In juni vindt de herkeuring plaats en worden de acties van BBH aan de auditeurs teruggekoppeld.

Aanwezigen keuringen

Deel 1 (presentatie uitkomsten interviews, bespreken van thema's):

- 8 Auditeurs (5 bbh bewoners, 3 ex bewoners).
- Teamleider en twee medewerkers van het Bertold Brecht huis.
- Onderzoeker, voorzitter en stagiair Verwey-Jonker Instituut.
- PAJA-coach en PAJA-coachondersteuner van Het Projectenburo.
- Directeur Stichting Volksbond.

Aanvullende suggesties voor oplossingen

In de loop van het project zijn er een aantal opties/oplossingen door de auditeurs benoemd en ter aanvulling genoteerd. Ze zijn deels wel, deels niet besproken tijdens de audits. Ze zijn hier als bijlage opgenomen, omdat het belangrijk kan zijn een aantal van deze suggesties 'vast te houden'.

(N.B.: Bij een aantal suggesties staat tussen haakjes een korte reactie door de teamleiding van het BBH.)

Thema Wonen

1. Toiletten/douches
 - Jongeren moeten onder eigen verantwoordelijkheid deze taak verdelen.
 - Deze schoonmaaktaak wordt op de takenlijst gezet door begeleiding.
 - Schoonmakers ook de taak geven deze taak op zich te nemen.

2. Eten

- Cup-a-Soup-automaat zodat buiten de geregelde etenstijden er toch iets gegeten kan worden.
- De mogelijkheid om zelf te koken, met boodschappengeld gegeven door de begeleiding maar van eigen rekening van jongeren.
- Een allround kok inhuren, met 2 weken vooruit de gerechten opgehangen voor de jongeren zodat zij weten wat er op tafel komt.
- Een combinatie van een kok (aantal dagen in de week) en zelf koken.

3. Huur

- Vast huurbedrag voor alle jongeren hetzelfde (misschien per fase wel anders?) (opmerking BBH: hier kan de Volksbond / BBH niets aan veranderen omdat de gemeente de eigen bijdrage vast stelt.)

4. Gebruik Faciliteiten

- Tuin opknappen zodat er meer gebruik van kan worden gemaakt.
- Meer stopcontacten (of stekkerdozen) per kamer. (technische zaken)
- De kamers vrolijker maken door middel van schilderen, inrichting bijv. lampen.

5. Privacy

- Een duidelijke regel over jongens op de meisjesafdeling. Bijvoorbeeld; 'jongens mogen niet op de afdeling komen', 'jongens mogen alleen in de diensttijd op de afdeling komen', ed.
- Tijdens de ronde wachten met binnenkomen tot toestemming. Indien het op dat moment voor een jongeren niet uit komt (douche, net omkleden) samen duidelijk afspreken hoe laat de begeleiding terugkomt.
- Alleen in overleg met jongeren kasten e.d. controleren, d.w.z. in het bijzijn van de jongeren.

Thema Regels

1. Blowbeleid

- Één duidelijke regel.
- Indien blowen op de kamer van jongeren niet toegestaan, wel een ruimte beschikbaar stellen zodat de jongeren niet de straat op moeten. Bijv. de tuin.

2. Huisregels

3. Schorsingen

- Eén duidelijke regel die geldt voor alle jongeren, bijvoorbeeld indien na 3 weken werkloos, tussen bepaalde tijden naar buiten op zoek naar werk/dagbesteding. (Hierin wel begeleiden) (Opm. BBH: hier lopen zaken door elkaar te weten de schorsingen en de 10 tot 13.00 uur regel.)

Thema Begeleiding

1. Kwaliteit

- Meer verantwoordelijkheid tonen wat betreft innemen van medicatie (redenen zoals epilepsie, astma).
- Oudere jongeren een mentor toewijzen die ouder is.
- Duidelijkheid wat betreft de klachtenregeling. Indien klacht is ingeleverd, ook afspraak maken om hierop terug te komen. Of, aangezien het Centraal Bureau dichtbij zit, de jongeren hiernaartoe doorsturen.
- Een bepaald percentage van de nieuw aangenomen begeleiders moet dezelfde ervaring hebben zoals de jongeren ('ervaringsdeskundigen').

Thema Gezondheid

1. Interesse begeleiding

- Begeleiding moet signaleren dat een jongere ziek is, hierin bezorgdheid tonen en dagelijks even controleren hoe het gaat.
- Indien doorverwijzing naar de huisarts, indien gewenst door de jongeren ook een begeleider mee sturen ter ondersteuning.
- Het is belangrijk dat de mentor van de jongeren kennismaakt met de psycholoog en samen praat over de algemene stand van zaken betreft deze jongeren.

Thema Contacten

1. Telefonisch contact

- Jongeren een kaart met beltegoed geven (bijv. 30 minuten per week) via het puntensysteem. Hiermee mogen ze bellen wie ze willen, met een bepaald maximum aan verschillende nummers. Deze nummers worden per persoon in de computer ingevoerd en mogen pas de volgende maand aangepast worden.

2. Logees

- In plaats van betalen voor een logee ook het puntensysteem toepassen. (Opm. BBH: gebeurt al.)

Thema Opleiding/Werk

- Meer ondersteuning van begeleiding in het zoeken naar werk, het schrijven van een sollicitatiebrief en cv.
- In samenwerking met het bureau waar nu jongeren naar doorverwezen worden, regelen dat zij een vast spreekuur in de week krijgen in het opvanghuis zelf.

Thema Inkomen

- Alle afspraken betreft financiën (zakgeld, inkomen op eigen rekening of niet, etc.) zwart-op-wit, altijd laten ondertekenen door jongeren en begeleiding (mentor) met een exemplaar in de map van de jongeren.

Thema Politie/Justitie

1. Begeleiding
 - Duidelijke afspraken wat betreft rol begeleiding. Heeft de begeleiding beroepsgeheim?
 - Duidelijke afspraken bij welke wettelijke overtredingen de begeleiding de politie belt.

Thema Vrije tijd

- Meer sportieve uitjes zoals zwemmen.
- Langere openingstijden voor de leefruimte.
- Computers vernieuwen, vervolgens werken met een computerlijst zodat er verschillende jongeren per dag aan de beurt komen.

Thema Veiligheid

- Meer instructies wat betreft de brandveiligheid.
- Eventueel cameratoezicht op de wasmachine.

Bijlage III Leden begeleidingscommissie

Het PAJA-project is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit:

Mw. C. Salvador, Stichting Volksbond
Dhr. P. Snoek, Gemeente Amsterdam, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
Mw. K. Vermeulen, Gemeente Amsterdam, Dienst Zorg en Samenleven
Mw. A. Oumoussi, Projektenburo Amsterdam
Dhr. I. Kelderman, Streetcornerwork Amsterdam

Tot slot: wij danken de *Young Voices* voor hun inzet. Zonder hen was de PAJA-methodiek nooit tot stand gekomen!

Colofon

Financier	Gemeente Amsterdam, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Gemeente Amsterdam, Dienst Zorg en Samenleven
Auteurs	Drs. J. Mak Drs. M. Davelaar I. van der Lee
Omslag Uitgave	Grafitall, 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 978-90-5830-338-7

© 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.