

ONTWIKKELINGSGERICHTE ZORG VOOR KINDEREN EN JONGEREN MET WEINIG TOT GEEN (REGULIER) ONDERWIJS

Praktijkonderzoek Maatschappelijk Werk en
Dienstverlening



Student: Jean-Paul Liefveld
Studentnr: 333581
Onderwijsinstelling: NHL

Samenvatting

Met kinderen en jongeren wordt gerefereerd naar de kinderen van 6 tot 18 jaar met een vrijstelling van leerplicht en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie. Wat gebeurt er met deze mensen? Hoe krijgen zij toch mogelijkheid om deel te nemen aan onderwijs of de arbeidsmarkt? In opdracht van Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân richt dit onderzoek zich op deze vraagstukken.

Zorgboerderijen, zorgwerkplaatsen, dagbesteding- en hulpverleningslocaties. Deze instanties signaleren deze vraagstukken, maar kunnen zij de nodige zorg aanbieden?

Met de onderzoeksvraag: 'Op welke wijze kunnen dagbestedingslocaties waar de doelgroep verblijft ontwikkelingsgerichte zorg vorm geven passend bij de behoeften van de cliënt/ deze doelgroep?' als leidraad wordt er door middel van gericht onderzoek en interviews wordt hier kritisch naar gekeken, met als doel uiteindelijk de ontwikkelingsgerichte zorg aan te kunnen bieden voor deze doelgroep.

Veel obstakels komen naar voren aan het eind van dit onderzoek zoals, te weinig inzicht in de doelgroep, financiering en de grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Mogelijkheden om deze obstakels te overkomen zijn: gericht onderzoek in de doelgroep, kadering van financiering vanuit de sectoren binnen de overheid en middelen om buiten (regulier) onderwijs de afstand naar de arbeidsmarkt te verkleinen.

Voorwoord

In het kader van hulpverlening en onderwijs en in opdracht van Steunpunt Zorg & Onderwijs richt dit onderzoek op kinderen en jongeren met een vrijstelling van leerplicht en jongvolwassenen die geen startkwalificatie hebben.

Vanuit mijn stage heb ik praktijkervaring gekregen in de combinatie hulpverlening en onderwijs. De doelgroep waar ik mee werkte waren jongeren en jongvolwassenen die van school dreigden te raken door complexe problematiek. Het doel was in kaart te brengen wat de problematiek was, mogelijkheden te kunnen bieden wat onderwijs betreft en de zelfredzaamheid van de jongere te versterken, zodat hij/zij de weg naar onderwijs kan hervatten.

Het lectoraat Zorg voor jeugd op het NHL heeft mij kennis laten maken met Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân. Het steunpunt wilt inzicht krijgen in de doelgroep die in de eerste alinea van het voorwoord staat beschreven. Zij richten zich op de jongeren van de provincie Friesland en het onderzoek zal hier ook op gericht zijn.

Graag wil ik de directie van Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân bedanken voor de samenwerking en de mogelijkheid om dit onderzoek te ontwikkelen. Daarnaast wil ik de mensen in mijn directe omgeving bedanken voor de steun en duw in de rug om de kracht te vinden om het hele onderzoek tot uitvoering te krijgen.

Jean-Paul Liefveld

26-10-2018

Zwolle

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	4
1.1 Context en probleem-/situatieanalyse	4
1.2 Doelstelling.....	5
1.3 Onderzoeksvraag.....	5
2 Theoretisch kader	6
3 Methode	7
3.1 Onderzoek(sopzet).....	7
4 Hoofdstuk 4 Resultaten	9
5 Discussie en Conclusie.....	11
5.1 Deelvragen	11
5.1.1 Wat is ontwikkelingsgerichte zorg?	11
5.1.2 Wat houdt vrijstelling van leerplicht en startkwalificatie in?	11
5.1.3 Wat zijn de richtlijnen voor een leerplichtambtenaar om vrijstelling van leerplicht te geven?	11
5.1.4 Waarom is het onderzoek gericht op kinderen vanaf 6-18 jaar met een vrijstelling van leerplicht en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?	11
5.1.5 Hoe groot is de doelgroep dat onderzocht wordt?	12
5.1.6 Welke dagbestedingslocaties worden onderzocht?	12
5.1.7 Welke oorzaken zien dagbestedingslocaties waardoor de doelgroep geen regulier onderwijs kan volgen?.....	12
5.1.8 Welke behoeften naar ontwikkelingsgerichte zorg constateren de dagbestedingslocaties bij kinderen van 6-18 jaar met een vrijstelling voor onderwijs en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?.....	13
5.1.9 Wat hebben dagbestedingslocaties nodig om de ontwikkelingsgerichte zorg vorm te geven?	13
5.2 Reflectie op het onderzoek.....	13
5.3 Conclusie.....	14
6 Aanbevelingen.....	15
7 Bronnenlijst	16
8 Bijlagen	18
8.1 Format interviewvragen.....	18
8.2 Interviews	20
8.2.1 't Stalhûs	20
8.2.2 Niemand aan de zijlijn (NADZ)	24
8.2.3 Marien Zathe	29
8.2.4 De Werkerij	32
8.2.5 Stap naar Werk.....	38
8.2.6 Zorg Werkplaats Auto en Techniek (ZWAT).....	44

1 Inleiding

Steunpunt Zorg en Onderwijs Fryslân wilt onderzoeken hoe het komt dat kinderen/jongeren, die niet in aanmerking komen voor onderwijs, thuis komen te zitten en uit beeld raken van onderwijs- en ondersteuningsinstellingen. Vanuit de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening ga ik onderzoeken wat hiervan de reden is, hoe groot de doelgroep is dat onderzocht wordt, wat de reden is waardoor de doelgroep geen regulier onderwijs kan volgen, of deze jongeren hun tijdsbesteding bij dagbestedingslocaties invullen en welk onderwijsvorm mogelijk wel geschikt is voor de doelgroep.

Wereldwijd zijn er in 2016 263 miljoen kinderen en jongeren zonder onderwijs zitten, waarvan 142 miljoen tussen de 15-17 jaar. Van de totale 263 miljoen is 1% in Nederland (United Nation, 2016). Maar alsnog is het binnen Nederland onduidelijk om hoeveel kinderen en jongeren het precies gaat en wat er met deze mensen gebeurt.

1.1 Context en probleem-/situatieanalyse

Waarom is het een maatschappelijk probleem?

Een risico van het niet kunnen volgen van volledig (regulier) onderwijs is dat kinderen/jongeren een achterstand kunnen oplopen voor hun ontwikkeling (Ouders&Onderwijs, z.d.). Deze kinderen en jongeren zullen ook geen diploma kunnen krijgen als ze geen onderwijs kunnen volgen.

Zonder diploma is de kans op het vinden van een baan heel klein of vinden ze alleen een baan zonder vast contract met een laag salaris waarvan ze niet rond kunnen komen. Hierdoor komt men in de hulpverlening terecht of vraagt uitkeringen aan. Deze mensen dragen dan minder bij aan de maatschappij dan dat het de maatschappij kost (CBS, 2011).

Missie

Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân richt zich op kinderen, jongeren en jongvolwassenen in Friesland die vanwege sociale, emotionele, cognitieve of lichamelijke belemmeringen niet of slechts gedeeltelijk naar school kunnen. Het steunpunt beoogt dat zij een kwalitatief goed programma kunnen volgen met elementen van zorg én onderwijs (Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân, z.d.).

Doelstellingen

Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân (z.d.) heeft de volgende doelstellingen opgesteld.

Als Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân zorgen zij ervoor dat er:

- voor iedereen die daarnaar op zoek is, informatie en ondersteuning beschikbaar is.
- voldoende kwalitatief goede dagprogramma's (dicht bij huis) beschikbaar zijn.
- voldoende kwalitatief goede begeleiders beschikbaar zijn.
- voldoende kennis is over de doelgroep en wat deze nodig heeft.

Ingrado Verzuim en Schoolverlaters Kompas (VsV Kompas) is een digitaal platform dat de (actuele) cijfers en informatie over verzuim en uitval van school beschikbaar stelt. VsV Kompas verdeelt de

provincie Friesland onder 4 regio's: de Friese Wouden, Friesland Noord, West-Friesland en Zuid-West Friesland. VsV Kompas beschikt over de cijfers over het aantal jongeren in het schooljaar 2016-2017 van alle onderwijstypen vrijstellingen hebben gekregen en vervangende leerplicht.

In de regio de Friese wouden hebben 151 jongeren vrijstelling gekregen en hebben 7 jongeren vervangende leerplicht gekregen.

In de regio Friesland Noord hebben 142 jongeren vrijstelling gekregen en 0 jongeren vervangende leerplicht gekregen.

In de regio West-Friesland hebben 151 jongeren vrijstelling gekregen en 3 jongeren vervangende leerplicht gekregen.

In de regio Zuid-West Friesland hebben 70 jongeren vrijstelling gekregen en 5 jongeren vervangende leerplicht (VsV Kompas, z.d.).

Nu is de vraag, 'Wat gebeurt er met deze jongeren die vrijstelling of vervangende leerplicht hebben ontvangen?'. Dit onderzoek zal zich hierop richten door dagbestedingslocaties te bezoeken.

Waarom dit wordt gedaan, wordt verder beschreven.

Om de doelstellingen die het steunpunt heeft opgesteld te halen, is het noodzakelijk inzicht te krijgen in de doelgroep. Het is nog onbekend hoe groot deze doelgroep (in Friesland) is, wat exact de oorzaak is waarom de doelgroep weinig of niet in aanmerking komt met ontwikkelingsgerichte zorg en wat het huidige aanbod binnen dagbestedingslocaties is voor deze doelgroep betreffend onderwijs.

De reden waarom dit een probleem is voor de jongeren is, omdat zij een achterstand krijgen op meerdere vlakken. De jongeren missen hierdoor een gestructureerde dagbesteding, sociaal contact met leeftijdsgenoten en krijgen een leerachterstand. Dit kan als gevolg hebben dat zij minder snel aan een baan kunnen komen en deel kunnen nemen in de maatschappij (Samenwerkend Toezicht Jeugd, z.d.).

Steunpunt Zorg & Onderwijs wilt een actueel beeld hebben van kinderen en jongeren die weinig tot geen onderwijs volgen, maar wel in bij dagbestedingslocaties aan het werk zijn en wilt een onderzoek opstellen dat gericht is op een kleinere regio in. Steunpunt Zorg & Onderwijs heeft een kenniskring ontwikkeld met instanties die zorg, hulpverlening of dagbesteding aanbiedt in Friesland. Het onderzoek zal gericht zijn op de doelgroep die deze instanties bezoekt.

1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het verkennen van de doelgroep (aantal kinderen vanaf 6 jaar met een vrijstelling van leerplicht en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie). Daarnaast is het doel om in kaart te brengen wat het huidige aanbod aan ontwikkelingsgerichte zorg is binnen dagbestedingslocaties voor deze doelgroep. Het onderzoek kan mogelijk een aanleiding zijn voor een vervolgonderzoek.

1.3 Onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag

Op welke wijze kunnen dagbestedingslocaties waar de doelgroep verblijft ontwikkelingsgerichte zorg vorm geven passend bij de behoeften van de cliënt/ deze doelgroep?

Deelvragen

Wat is ontwikkelingsgerichte zorg?

Wat houdt vrijstelling van leerplicht en startkwalificatie in?

Wat zijn de richtlijnen voor een leerplichtambtenaar om vrijstelling van leerplicht te geven?

Waarom is het onderzoek gericht op kinderen vanaf 6-18 jaar met een vrijstelling van leerplicht en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?

Hoe groot is de doelgroep dat onderzocht wordt?

Welke dagbestedingslocaties worden onderzocht?

Welke oorzaken zien dagbestedingslocaties waardoor de doelgroep geen regulier onderwijs kan volgen?

Welke behoeften naar ontwikkelingsgerichte zorg constateren de dagbestedingslocaties bij kinderen van 6-18 jaar met een vrijstelling voor onderwijs en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?

Wat hebben dagbestedingslocaties nodig om de ontwikkelingsgerichte zorg vorm te geven?

2 Theoretisch kader

Ontwikkelingsgerichte zorg is een term dat gebruikt wordt door de opdrachtgever. Dit begrip overkoepelt meerdere domeinen afgeleid uit het Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). De domeinen die gebruikt worden in het ZRM zijn: financiën, werk & opleiding, tijdbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, basale activiteiten van het dagelijks leven (ADL), instrumentele ADL, sociale netwerk, maatschappelijke participatie, justitie, lichamelijke verzorging, sociaal-emotionele ondersteuning, scholing en opvang (GGD, 2017). Doordat dit een matrix is met een groot aantal domeinen en deze gepersonaliseerd zijn, wordt het matrix zodanig aangepast voor het onderzoek. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3 van het onderzoek.

De dagbestedingslocaties die onderzocht worden zijn zorgboerderijen in de provincie Friesland. De reden waarom zorgboerderijen worden onderzocht is, omdat deze dagbestedingslocaties zorg aanbieden voor meerdere doelgroepen, zoals jongeren (vaak met gedragsproblematiek), mensen uit een psychiatrie en verslavingszorg, ouderen met dementie en mensen met een verstandelijke beperking (Elings & Koffijberg, 2011).

Doordat het hebben van een diploma de kans vergroot op een baan zijn jongeren vanaf 5 jaar verplicht naar school te gaan, totdat zij een diploma (startkwalificatie) hebben of 18 jaar worden. Voor leerlingen van 5 tot 16 jaar heet dit leerplicht. Voor jongeren van 16 tot 18 jaar heet dit de kwalificatieplicht.

Een startkwalificatie is (minimaal) een havo-, vwo- of mbo-diploma (niveau 2 of hoger). De kwalificatieplicht is een van de maatregelen van de Rijksoverheid om schooluitval van jongeren tegen te gaan. De maatregel moet de kansen van startende jongeren op de arbeidsmarkt vergroten (De Rijksoverheid, z.d.).

De Rijksoverheid beschrijft drie soorten vrijstelling voor leerplicht:

- Vrijstelling voor een aantal uren onderwijs voor kleuters van 5 jaar;
- Vrijstelling van inschrijving voor school;
- Vrijstelling van geregeld schoolbezoek.

Vrijstelling voor een aantal uren onderwijs voor kleuter van 5 jaar.

Vanaf 5 jaar moet een kind naar school. Mocht het zo zijn dat een hele schoolweek in het begin nog te vermoeiend is voor het kind, kan de ouder het kind 5 uur per week thuishouden tot het kind 6 jaar wordt. Hiervoor is toestemming nodig van de schooldirecteur of het schoolbestuur.

Vrijstelling van inschrijving voor school.

Een kind dat leerplichtig is, moet ingeschreven staan op een school. In een aantal gevallen kan een ouder vrijstelling van deze inschrijvingsplicht aanvragen. Dit kan bij:

- Psychische en lichamelijke klachten bij het kind;
- Bezwaar tegen levensbeschouwelijke richting van buurtscholen;
- Onderwijs in het buitenland;
- Trekkend bestaan vanwege beroep ouders.

Vrijstelling van geregeld schoolbezoek.

Om vrijstelling te krijgen van geregeld schoolbezoek moeten de ouders en het kind aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Bij ziekte moet het schoolhoofd op de hoogte worden gesteld (uiterlijk binnen twee dagen);
- Bij een verplichting vanuit een godsdienst of levensovertuiging moet het schoolhoofd van tevoren geïnformeerd zijn;
- Voor afwezigheid wegens een huwelijk of uitvaart moet het schoolhoofd vooraf toestemming geven.

Ook kan het zo zijn dat een ouder dankzij zijn/haar beroep tijdens de schoolvakantie moet werken en hierdoor niet op vakantie kan. Om ervoor te zorgen dat het kind toch op vakantie kan, kan de ouder toestemming vragen aan de schoolleiding om schoolverlof te krijgen buiten de schoolvakanties (De Rijksoverheid, z.d.).

3 Methode

3.1 Onderzoek(sopzet)

Dit onderzoek zal een beschrijvend onderzoek zijn. De focus wordt gelegd op de huidige doelgroep, processen op de werkvloer en ervaringen van de werknemers bij dagbestedingslocaties. Het doel is

verkennen van de doelgroep en het huidige aanbod voor ontwikkelingsgerichte zorg. Mogelijk kan dit onderzoek een aanleiding zijn voor een vervolgonderzoek.

Dataverzameling zal onder andere gebeuren door middel van tekstbronnen te bestuderen. Er wordt beschreven wat de doelgroep inhoudt, wat de theorie/literatuur zegt over de behoeften van deze doelgroep en hoe dit in vergelijking is met de praktijk bij dagbestedingslocaties.

Om dit te kunnen vergelijken zal ik het personeel van de dagbestedingslocaties bevragen door middel van enquêtes en interviews. De interviews zullen semi-structureel zijn, doordat er vaste structurerende vragen gesteld zullen worden en verdiepende vragen om meer inzicht te krijgen. Door middel van de enquêtes en interviews is er meer inzicht in de situatie, hoe het personeel hierover denkt, in hoeverre meerdere perspectieven over de situaties kunnen verschillen en, zoals eerder vermeld, wat het verschil is tussen praktijk en theorie/literatuur. De interviews en enquêtes zullen op basis van de ZRM geformuleerd worden om structureel inzicht te krijgen.

De antwoorden op de interviewvragen zullen gecategoriseerd worden op kleur om het overzichtelijk te maken. Hierdoor is het gemakkelijker om de rode draad te vinden in elk interview. Hieronder is te zien hoe het uitgewerkt wordt.

Rood: Doelgroep dat dagbesteding bezoekt

Geel: Oorzaken waardoor doelgroep naar dagbesteding gaat

Groen: Hoe hulpverlening wordt vormgegeven door dagbesteding

Blauw: Wijze hoe doelgroep inspraak heeft in de hulpverlening

Donker blauw: Behoeften van de cliënt die gesignaleerd worden door dagbesteding

Grijs: Benodigheden om de hulpverlening aan te bieden

Roze: Inspelen op de behoeften van cliënt.

Donker geel: Inzicht krijgen in beleving en tevredenheid van cliënt.

4 Hoofdstuk 4 Resultaten

Hieronder is een tabel waarin de onderwerpen van de deelvragen in staan en de instanties die geïnterviewd zijn. Zoals in hoofdstuk 3 te zien is, zijn de vragen van het interview gebaseerd op de deelvragen. In het tabel zijn de antwoorden op deze vragen beknopt uitgewerkt om de rode draad tussen alle instanties gemakkelijker te zien.

Onderwerp	't Stalhûs	NADZ	De Werkerij	Marien Zathé	Stap naar werk
Doelgroep	Iedereen is welkom Momenteel aanwezig: 14-25 jaar, meerderheid tussen de 15-19 jaar. Oudste waren rond 50- 55 jaar oud.	15-62 jaar, meerderheid is de doelgroep kwetsbare jongeren. Achtergrond vanuit speciaal onderwijs waarvan een deel nog onderwijs krijgt.	Met name jongeren 17- 24 jaar met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, soms een uitschieter die jonger of ouder is.	Mensen met lvb, leeftijd 8-50+ jaar, grootste doelgroep is jongvolwassenen.	Hoofddoelgroep lvb met meerzijdige problematiek, leeftijd 17- 25 jaar met soms een uitschieter richting de 30 jaar.
Oorzaken waardoor cliënt minder/geen onderwijs volgt	Veelal gedragsproblematiek, niet in de schoolse setting passen.	Vastlopen op school, school stopt met de leerling omdat niet de gevraagde begeleiding aanwezig is.	Problematiek rondom financiën, huisvesting, psychisch, verslaving, relaties binnen gezin.	Lvb is vaak de oorzaak, ouders weten geen raad, gedragsproblematiek	Uit onderwijs gevallen en op de bank terecht gekomen/buiten beeld geraakt, ongeschikt onderwijssysteem.
Gesignaleerde behoefte van de doelgroep	Rust, warmte en begrip, iemand die meedenkt.	Zelfrespect, gevoel van eigenwaarde krijgen, positief zelfbeeld krijgen, ontwikkelen	Tijd en rust, verantwoordelijkheden aanleren die ze niet van huis uit hebben meegekregen, werken aan ontwikkeling met de nodige rust.	Lastig te verwoorden omdat ze het zelf niet vaak weten, acties kunnen soms vanuit onze gedachten ontstaan, terug naar onderwijs, simpel bezig zijn.	Tijd om te kunnen ontwikkelen, zelfvertrouwen krijgen.
Wijze waarop ingespeeld wordt op behoefte van de doelgroep	In overleg een plan opstellen, zelfredzaamheid versterken door eigen doelen te stellen.	Plek creëren waar je jezelf mag zijn, veilige werk-/leerplek, werkzaamheden ontwikkelen op kwaliteiten, maatwerk	Individuele begeleiding en individuele opdrachten geven zodat ze op eigen tempo kunnen werken, altijd beschikbaar zijn om te praten wanneer hulp nodig is.	Opdrachten geven waardoor ze simpel bezig zijn, paardencoaching.	Eigen werkwijze ontwikkeld dat gericht is op versterken van competenties, vraag en behoefte faciliteren, met name in groepsverband te werk.
Vormgeving van aangeboden hulpverlening	Rustige setting, één op één begeleiding, relatievorming,	'wat is het perspectief' als doel, werkervaring opdoen, opbouw van	Dmv werk- en trajectbegeleiders plan maken met cliënt,	Dagbesteding, opdrachten geven die aansluiten op	Focus ligt op deelname aan de arbeidsmarkt, eigen werkwijze dat

	lesmateriaal vanuit scholen, mogelijkheden tot certificering in de bouwsector, inzetten van personeel met vakkennis	arbeidspotentieel, laten wennen aan lange werkdagen.	integrale hulpverlening, ondersteuning bieden bij problematische componenten, laagdrempelig te werk gaan.	kwaliteiten en interesses, paardencoaching, in de toekomst ontstaat de mogelijkheid om te verblijven.	gericht is op versterken van competenties, plan opstellen met de jongere en trajectbegeleider.
Wijze waarop doelgroep inspraak heeft op aangeboden hulpverlening	In overleg met werknemers, er wordt rekening gehouden met de behoeften door dienstbaar op te stellen	Samen een doel stellen, mogelijkheid om hulp te vragen om het doel te bereiken.	In overleg plan opstellen, jongere is regisseur van eigen traject.	Aangeven wat ze willen, dat kan elk moment. De hulpverlening wordt daar dan op aangepast.	Jongere heeft 100% inspraak mits het realistisch is en leidt tot het doel.
Benodigheden om hulpverlening aan te bieden	In principe een jongere met een hulpvraag, wanneer binnen de locatie iets niet mogelijk is, wordt er gekeken naar hoe het opgelost kan worden, financiële ondersteuning	Rapportages om te controleren of alles goed loop en/of plan aanpassen waar nodig, evaluaties.	Werk- en trajectbegeleiders, methodiek en opzetten van dagstructuur, structurele financiering.	Gediplomeerd personeel, vakkennis, verkleining tot de arbeidsmarkt, eventueel mogelijkheid tot certificering.	Methodiek, initiatief van de jongeren, sociaal netwerk met hulpverlening en arbeidsmarkt, certificering of toegang tot.
Inzicht krijgen in beleving en tevredenheid van de doelgroep	Gesprekken aan de eet-/koffietafel, één op één gesprekken, feedback dat de doelgroep geeft (soms via social media)	Cliënt-volgsysteem, sfeerimpressie, houding van cliënten in de praktijk.	Feedback vanuit werk- en trajectbegeleiders, cliëntregistratiesysteem waarin dit wordt behandeld, cliëntenparticipatie bij bedenken van projecten en beloningssysteem.	Direct contact met de mensen, dankzij relatievorming op de hoogte blijven.	2x per jaar tevredenheidsonderzoek, toetsing van trajectplan, klachtenregistratie waarin feedback dat in de wandelgangen of gesprekken bespreekbaar worden gemaakt.

5 Discussie en Conclusie

In dit hoofdstuk worden de deelvragen beantwoord vanuit het theoretisch onderzoek en veldonderzoek (interviews). Per deelvraag/paragraaf staan de belangrijkste uitkomsten beschreven. Ook staat hier beschreven hoe het onderzoek verliep, hoe er persoonlijk is gehandeld, welke obstakels in de weg zaten en wat de conclusie is van het onderzoek.

5.1 Deelvragen

5.1.1 Wat is ontwikkelingsgerichte zorg?

Ontwikkelingsgerichte zorg is een term dat gebruikt wordt door de opdrachtgever. Dit begrip overkoepelt meerdere domeinen afgeleid uit het Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). De domeinen die gebruikt worden in het ZRM zijn: financiën, werk & opleiding, tijdbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, basale activiteiten van het dagelijks leven (ADL), instrumentele ADL, sociale netwerk, maatschappelijke participatie, justitie, lichamelijke verzorging, sociaal-emotionele ondersteuning, scholing en opvang (GGD, 2017).

5.1.2 Wat houdt vrijstelling van leerplicht en startkwalificatie in?

Leerplicht houdt in dat een minderjarige verplicht is om naar school te gaan om op zijn minst een startkwalificatie te krijgen. Er zijn verschillende soorten vrijstellingen hiervoor. Vrijstelling van minder verplichte uren voor het volgen van onderwijs, vrijstelling van inschrijving bij scholen en vrijstelling van geregeld schoolbezoek. Wat deze vrijstellingen exact inhouden staat beschreven in hoofdstuk twee.

5.1.3 Wat zijn de richtlijnen voor een leerplichtambtenaar om vrijstelling van leerplicht te geven?

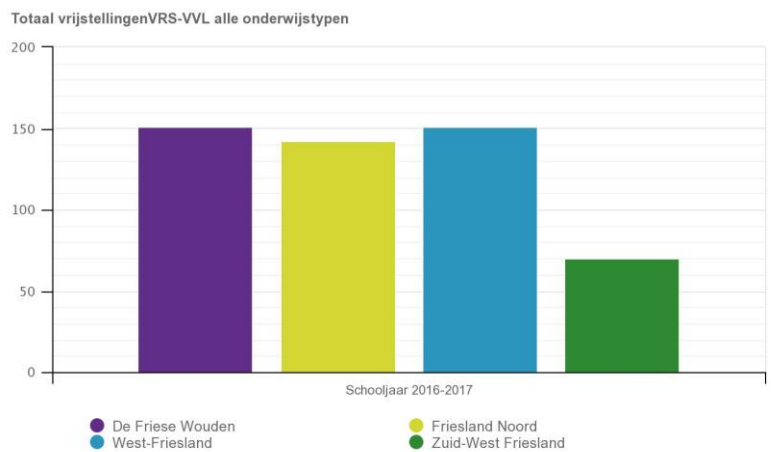
De leerplichtambtenaar houdt toezicht op de leerplicht en mag vrijstelling geven aan minderjarigen. Het is de taak van de scholen om schoolverzuim te melden bij de leerplichtambtenaar. De richtlijnen om vrijstelling van leerplicht te geven staan in hoofdstuk 2 beschreven. Er zijn per verschillende soorten vrijstelling meerdere factoren die een rol spelen bij het toewijzen van vrijstelling (Rijksoverheid, z.d.).

5.1.4 Waarom is het onderzoek gericht op kinderen vanaf 6-18 jaar met een vrijstelling van leerplicht en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?

Volgens de universele rechten van de mens heeft ieder individu recht op onderwijs (United Nations, z.d.). Doordat de afstand naar de arbeidsmarkt groot is wanneer je geen diploma of papieren hebt, is het belangrijker geworden om op jonge leeftijd naar school te gaan. De reden waarom het onderzoek op deze doelgroep is gericht, is omdat het voor hen lastig is om te participeren in de maatschappij. Toezicht Sociaal Domein (TSD) is bezig met een onderzoek gericht op het perspectief van jongvolwassenen zonder startkwalificatie en richt zich later op het onderzoeken wat scholen en gemeenten samen kunnen doen om de participatie te verbeteren (Wennekes, 2018).

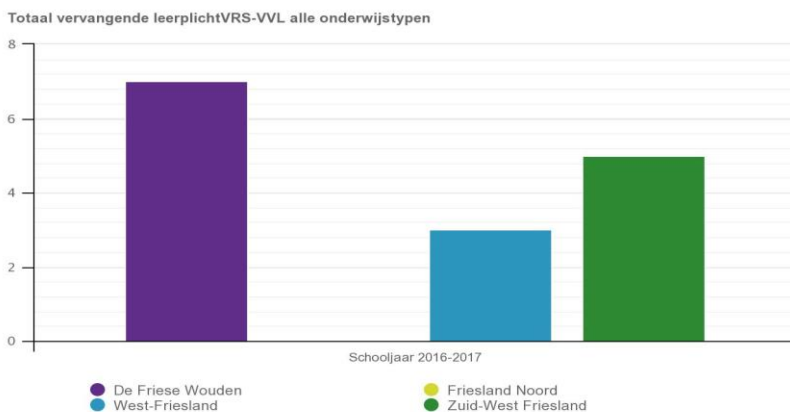
5.1.5 Hoe groot is de doelgroep dat onderzocht wordt?

Het is onduidelijk hoe groot de doelgroep exact is. Dankzij het onderzoek van Ingrado zijn er binnen regio's in Friesland cijfers bekend gemaakt over VSV'ers, aantal vrijstellingen en aantal vervangende leerplicht zijn toegewezen. Deze cijfers zijn niet 100% betrouwbaar, doordat er bijvoorbeeld geen vervangende leerplicht in regio Friesland-Noord zijn toegewezen. De conclusie die Ingrado hieruit trok is dat er sneller vrijstelling van leerplicht werd toegewezen dan vervangende leerplicht (Ingrado, z.d.A).



Tabel 1. Totaal vrijstellingen VRS-VVL alle onderwijstypen. Aangepast overgenomen uit VsV-Kompas door Ingrado, z.d.

Het onderzoek is daarom gericht op de doelgroep die eerder staat beschreven, de mensen die naar de instanties binnen de kenniskring van Steunpunt Zorg & Onderwijs gaan.



Tabel 2. Totaal vervangende leerplicht VRS-VVL alle onderwijstypen. Aangepast overgenomen uit VsV-Kompas door Ingrado, z.d.B.)

5.1.6 Welke dagbestedingslocaties worden onderzocht?

De dagbestedingslocaties zijn instanties die behoren tot de kenniskring van Steunpunt Zorg & Onderwijs. Deze locaties zijn verspreid in provincie Friesland. De namen van de instanties zijn: 't Stalhûs, Stap naar werk, Niemand aan de zijlijn (Nadz), De Werkerij, Marien Zathé en Zorg werkplaats auto en techniek (ZWAT).

5.1.7 Welke oorzaken zien dagbestedingslocaties waardoor de doelgroep geen regulier onderwijs kan volgen?

Welke oorzaken per instantie gezien worden, staan kortbondig aangetoond in het tabel. De rode draad hierin is dat de instanties zien dat de doelgroep vastloopt op (vaak) regulier en speciaal

onderwijs. De oorzaken waardoor zij vastlopen hebben veel te maken met gedragsproblematiek, psychische problematiek en verslavingsproblematiek. Veelal worden deze problematiek veroorzaakt door een instabiele thuisomgeving of stoornissen.

5.1.8 Welke behoeften naar ontwikkelingsgerichte zorg constateren de dagbestedingslocaties bij kinderen van 6-18 jaar met een vrijstelling voor onderwijs en jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie?

De vragen zijn op basis van het ZRM gericht op de behoeften van ontwikkelingsgerichte zorg. Wat de instanties signaleren is dat de doelgroep een sterke behoefte heeft aan rust, ruimte voor zelfontwikkeling en een veilige omgeving die dat mogelijk maakt.

5.1.9 Wat hebben dagbestedingslocaties nodig om de ontwikkelingsgerichte zorg vorm te geven?

Hetgeen wat de instanties nodig hebben om ontwikkelingsgerichte zorg aan te bieden is een cliënt met een concrete hulpvraag en perspectief. Op deze manier worden er doelen gesteld door de cliënt met de nodige ondersteuning en van daaruit een trajectplan. Wat de instanties hiervoor nodig hebben zijn werknemers (werk- en trajectbegeleiders) met de nodige vakkennis, methodiek, gestructureerde financiering en mogelijkheden tot certificering. Dat houdt in of zelf de mogelijkheid om certificaten te kunnen aanbieden of de korte lijnen hebben naar andere instanties die dit wel aan kunnen bieden.

5.2 Reflectie op het onderzoek

Als instrument zijn er interviewvragen ontwikkeld op basis van de ZRM. Hiermee werd de structuur bewaakt door te focussen op verschillende domeinen om inzicht te krijgen in de doelgroep. Wat duidelijk werd gemaakt waren de oorzaken van het niet kunnen volgen van (volledig) onderwijs, behoeften van de cliënt en hoe de hulpverlening van de instanties eruit ziet. Dit instrument heeft goed uitgepakt in de praktijk en heeft ervoor gezorgd dat de nodige informatie binnenkwam.

De samenwerking met de opdrachtgever was concreet en altijd mogelijk. Wanneer er vragen of onduidelijkheden waren, was de opdrachtgever altijd bereid om te helpen. Zoals afgesproken heeft de opdrachtgever respondenten verzameld die mee wilden werken aan het onderzoek. Zij heeft de afspraken gepland, waardoor de interviews moeiteloos gehouden konden worden. Een enkele instantie had persoonlijke omstandigheden, waardoor één interview niet meer ingepland kon worden. Hierdoor zijn er 6 van de 7 instanties die uiteindelijk mee wilden/konden werken. Dit heeft een kleine invloed op de validiteit van de informatie, omdat de doelgroep uit de cliënten van de instanties die deel maken uit de kenniskring van Steunpunt Zorg & Onderwijs.

Als er gekeken wordt naar mijn eigen handelen is het mogelijk om voor een deel tevreden over hoe het ging. Dit komt doordat er vertraging is opgelopen door meerdere partijen. NHL had enkele problemen waardoor het niet mogelijk was om de gevraagde begeleiding te krijgen en er waren problemen rondom het versturen van feedback van het onderzoek en andere opdrachten vanuit school. Daarnaast waren er persoonlijke omstandigheden waardoor het niet mogelijk was om de volledige focus op het onderzoek te behouden.

Het afleggen van interviews werd, naarmate het vaker werd gedaan, gemakkelijker. De vragen werden beter geformuleerd en het was gemakkelijker om in te spelen wat er gezegd werd. Het formuleren ging beter doordat de interviewer meer kennis kreeg over het onderwerp en de zaken eromheen. Doordat er meer kennis was, werden de vragen meer gefocust op het onderwerp. Helaas gebeurde dit meer bij de laatste interviews. Een valkuil wat gezien werd, was dat er veel ingegaan en doorgevraagd werd op bijzaken en kleine details. Hierdoor werd er veel gezegd, maar geen concreet antwoord gegeven op de vraag. Dit leidde tot het verliezen van de focus. Desalniettemin is er genoeg besproken en is er voldoende informatie verkregen uit de antwoorden wat de validiteit waarborgt en zijn alle deelvragen beantwoord.

5.3 Conclusie

De onderzoeksvraag is 'Op welke wijze kunnen dagbestedingslocaties waar de doelgroep verblijft ontwikkelingsgerichte zorg vorm geven, passend bij de behoefte van de cliënt/beschreven doelgroep?'.

In deze paragraaf wordt beschreven wat de conclusie is van het onderzoek afgeleid van het theoretisch- en veldonderzoek.

De instanties die mee hebben gewerkt aan het onderzoek bieden niet allemaal dezelfde hulpverlening aan. Hierdoor is een globaal antwoord op de vraag niet mogelijk. Er moet per instantie gekeken worden waar de specialiteit ligt en welke hulpverlening zij aan willen bieden, voordat er gekeken kan worden hoe de zorg wordt vorm gegeven. Maar doordat de instanties allen hun eigen specialiteiten hebben, kan er ook veel uit een nauwe samenwerking gehaald worden. Daarom is er ook sterk gekeken naar de behoeftes van de instanties om ontwikkelingsgerichte zorg aan te kunnen bieden.

Een probleem dat sterk naar voren kwam is de financiering. Meerdere instanties hebben te maken met ongestructureerde financiering, waardoor niet alle vrijheid mogelijk is. Om een gestructureerde financiering te kunnen krijgen, moet de hulpverlening gecategoriseerd worden. Bijvoorbeeld, moet er gefinancierd worden vanuit de WMO, vanuit het onderwijs of vanuit PGB. Doordat hier geen duidelijke lijn in te trekken is, blijft de financiering een probleem.

De doelgroep volgt weinig tot geen onderwijs en sommigen hebben geen intentie meer om naar (reguliere) school te gaan. Maar hierdoor blijft de afstand tot de arbeidsmarkt te groot en hebben deze mensen weinig perspectief. De instanties zien daarom de mogelijkheid om certificaten te halen om de afstand te verkleinen. Het probleem is dat niet alle instanties de mogelijkheid hebben om de certificaten aan te bieden of niet het netwerk hebben om de cliënten door te verwijzen.

6 Aanbevelingen

Hoeveel jongeren hebben geen startkwalificatie? Hoeveel jongeren krijgen vrijstelling van leerplicht of vervangende leerplicht? Wat gebeurt er met jongeren die vrijstelling krijgen en meerderjarig worden? Veel belangrijke informatie mist tot op de dag van vandaag. Daarom is het belangrijk dat er onderzoek wordt gedaan om hier een concreet beeld van te krijgen.

Toezicht Sociaal Domein (TSD) is bezig met een nationaal onderzoek naar participatie zonder startkwalificatie. Dit onderzoek is meer gericht op de doelgroep schoolverlaters zonder startkwalificatie (Toezicht Social Domein, z.d.). Het overzicht wordt hierdoor iets concreter, maar nog steeds blijft de vraag wat er voor deze mensen gedaan kan worden om ervoor te zorgen dat ze kunnen participeren aan de maatschappij. Hiervoor is een gericht onderzoek noodzakelijk.

Nog een groot probleem is de financiering van de instanties. Door deze tekortkoming hebben de instanties niet de vrijheid om ontwikkelingsgerichte zorg vorm te kunnen geven. Wat zij nodig hebben is gestructureerde financiering dat aangeboden wordt vanuit de overheid. Om de financiering rond te krijgen, moet de zorg gericht zijn binnen een sector. Dat kan onderwijs zijn, zorg, etc. Wanneer de ontwikkelingsgerichte zorg concreet is en het verantwoord is binnen een sector, zal het onderscheid maken van de financiering ook concreet zijn. Wanneer er gewerkt wordt aan de basisvakken die op school worden aangeboden, maar buiten de reguliere schoolmuren, zou de financiering onder onderwijs vallen.

Doordat de afstand naar de arbeidsmarkt zo groot is, is het bijna onmogelijk is om te kunnen participeren zonder papieren. Eén van de grote oorzaken dat de doelgroep geen papieren heeft, is omdat ze vastlopen op (regulier) onderwijs. Zij zijn op zoek naar een andere manier om toch deel te kunnen nemen aan de arbeidsmarkt. Eén mogelijkheid is om je te certificeren in een specifiek vak. Het probleem hiervan is dat niet alle instanties de mogelijkheid hebben om deze certificaten aan te kunnen bieden. Een ander probleem is dat niet alle instanties het netwerk heeft om de doelgroep door te verwijzen naar andere locaties die dit wel kunnen. De doelgroep zou zichzelf kunnen inschrijven bij een onderwijsinstelling, maar heeft niet de financiering rond om ervoor te kunnen betalen. Om deze financiering te krijgen heeft diegene een baan nodig en dat is moeilijk haalbaar zonder papieren. Hierdoor blijft diegene in deze vicieuze cirkel. Daarom is zoals hierboven staat beschreven dat het concreet is waar de financiering vandaan kan komen vanuit de zorginstantie. Wat zou kunnen werken is dat de jongere die bij een zorginstantie zit, een certificaat bij hen kan halen of doorverwezen kan worden en dit gefinancierd word vanuit de sector onderwijs vanuit de overheid.

Kortom, de aanbeveling zou zijn: diepgaand onderzoek in de doelgroep (kinderen met een vrijstelling van leerplicht en jongeren zonder startkwalificatie), vanuit verschillende sectoren waar de financiering vandaag kan komen plannen uitstellen dat ontwikkelingsgerichte zorg biedt aan deze doelgroep en de mogelijkheid om certificaten aan te kunnen bieden of een netwerk te krijgen waardoor nauwe samenwerking kan plaatsvinden met meerdere instanties met verschillende specialiteiten.

7 Bronnenlijst

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2011). *Voortijdig schoolverlaten, werkloosheid en delinquentie: cumulatieve van risicogedrag onder jongeren in Nederland*. Geraadpleegd op 25-10-2018 via: <https://www.cbs.nl/NR/ronlyres/0294D2D2-4011-4471-B34D-D1BF35659542/0/2011k4v4p15art.pdf>.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (7-11-2005). *Met een startkwalificatie betere kansen op de arbeidsmarkt*. Geraadpleegd op 25-10-2018 via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2005/45/met-een-startkwalificatie-betere-kansen-op-de-arbeidsmarkt>.

De Rijksoverheid. (z.d.). *Leerplicht en kwalificatieplicht*. Geraadpleegd op 23-04-2018 via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/leerplicht-en-kwalificatieplicht>.

De Rijksoverheid. (z.d.). *Waarom hoeft mijn kind niet naar school?*. Geraadpleegd op 23-04-2018 via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/vraag-en-antwoord/wanneer-hoeft-mijn-kind-niet-naar-school>.

De Rijksoverheid. (z.d.). *Wie houdt toezicht op leerplicht?*. Geraadpleegd op 13-05-2018 via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/vraag-en-antwoord/wie-houdt-toezicht-op-de-leerplicht>.

Elings, M., Koffijberg, M. (2011). *Effecten van zorglandbouw : wetenschappelijk onderzoek naar de meerwaarde van zorgboerderijen voor cliënten*. Wageningen: Wageningen University & Research.

Fries Sociaal Planbureau (FSP). (2016). *Hoeveel onzichtbare jongeren zijn er in uw gemeente?*. Geraadpleegd op 20-04-2018 via: <https://www.friessociaalplanbureau.nl/nieuws/hoeveel-onzichtbare-jongeren-zijn-er-uw-gemeente>.

Ingrado VsV Kompas. (z.d.). *Leerplichttelling Schooljaar 2016-2017*. Geraadpleegd op 30-05-2018 via: http://www.vsvkompas.nl/resultatenoverzicht/kijk-en-vergelijk/?displayMode=chart&icode=i1006.49513&qlistcat_id=26586#!tab-0.

Ingrado VsV Kompas. (z.d.). *Leerplichttelling Schooljaar 2016-2017*. Geraadpleegd op 30-05-2018 via: http://www.vsvkompas.nl/resultatenoverzicht/kijk-en-vergelijk/?displayMode=chart&icode=i1006.49518&qlistcat_id=26586#!.

Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslan. (z.d.). Geraadpleegd op 30-03-2018 via: <http://www.steunpuntzorgenonderwijs.frl/nl/>.

Samenwerkend Toezicht Jeugd. (z.d.). *Het probleem thuiszitten*. Geraadpleegd via: http://reikthuiszittersdehand.nl/het_probleem_thuiszitten/.

Toezicht Sociaal Domein. (30-03-2018). *Uitleg en verdieping CBS data infographic Participatie zonder Startkwalificatie*. Geraadpleegd op 25-10-2018 via: <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/wp-content/uploads/2018/04/Uitleg-en-verdieping-CBS-data-infographic-Participatie-zonder-Startkwalificatie.pdf>.

United Nations. (15-07-2016). *263 Million Children and Youth Are Out of School*. Geraadpleegd op 11-07-2018 via: <http://uis.unesco.org/en/news/263-million-children-and-youth-are-out-school>.

United Nations. (z.d.). *Universal Declaration of Human Rights*. Geraadpleegd op 11-07-2018 via: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>.

Wennekes, L. (24-04-2018). *Participatie jongeren zonder startkwalificatie blijft laag*. Geraadpleegd op 20-10-2018 via: <https://www.gemeente.nu/sociaal/onderwijs/participatie-jongeren-zonder-startkwalificatie-nog-altijd-laag/>.

8 Bijlagen

8.1 Format interviewvragen

In welke doelgroepen kunt u de cliënten die de dagbestedingslocatie bezoeken indelen?

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

Wat is de grootste doelgroep binnen de dagbestedingslocatie?

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

Welke oorzaken ziet u bij de cliënten waardoor zij naar de dagbestedingslocatie gaan?

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

Welke oorzaken ziet u bij het niet of weinig kunnen volgen van onderwijs?

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

Op welke manier wordt er hulpverlening aangeboden gericht op de domeinen van ZRM?

Werk & Opleiding/scholing

.....
Tijdsbesteding

Huisvesting

.....
Geestelijke ontwikkeling

Lichamelijke ontwikkeling en verzorging

.....
Sociaal netwerk

.....
Welke behoeften signaleert u bij de doelgroep?

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

Hoe wordt de hulpverlening toegepast op deze behoeften?

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

Wat heeft u nodig om de gepaste vorm van hulpverlening aan te bieden?

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

8.2 Interviews

8.2.1 't Stalhûs

't Stalhus

Interviewer: nou, je hebt al eens gezegd wat jullie allemaal aanbieden en ik heb net een rondleiding gekregen. Als ik denk aan de doelgroep die 't Stalhus bezoeken. Waar kan ik dan aan denken betreffende leeftijd, beperkingen, noem maar op.

Respondent A: Iedereen is welkom, van 14 jaar tot, op dit moment is de oudste 25 jaar, maar ik wil niet uitsluiten dat er oudere mensen naar ons kunnen stappen. We geven trainingen aan mensen van leeronderwijs en aan thuiszitters. We hebben bijvoorbeeld trainingen gegeven aan mensen rond de 50-55 jaar, maar dat is niet de doelgroep die hier op locatie regelmatig komt. Er zijn in ieder geval geen leeftijd beperkingen. Ook zijn er leerlingen van het lager onderwijs waarbij problematiek van de bovenste klasse van lager onderwijs, basis onderwijs met redengeving om ze buiten de klas te plaatsen en dan misschien hier in een kleinere setting onderwijs aanbieden.

Interviewer: Ok, wat zou je dan als grootste doelgroep kunnen zien als ik denk aan leeftijd? Op de website zag ik bijvoorbeeld staan dat jullie met name jongeren noemen.

Respondent A: Jaa, met die leeftijd ben je met certificering bezig en daar moet je 16 jaar voor zijn. Maar de grootste doelgroep zal 15 tot 19 jaar zijn.

Interviewer: Welke oorzaken ziet u bijvoorbeeld bij de jongeren of kan ik zeggen cliënten?

Respondent A: Ja, veelal gedragsproblematiek waardoor ze in de schoolse setting niet te handhaven zijn, maar ook jongeren die net iets meer presteren dan de gemiddelde van de klas en die dus de behoefte hebben aan een stukje meerwaarde om onderwijs te volgen, certificaten te kunnen halen die niet op school aangeboden kan worden. En uitval van praktijk en regulier onderwijs.

Interviewer: Op welke manier wordt dan hulp aangeboden als ik het richt op verschillende domeinen bijvoorbeeld, werk en opleiding/scholing. Kun je daar iets over vertellen?

Respondent A: Ik denk dan aan een rustige setting, dat wil zeggen dat zo weinig mogelijk andere leerlingen aanwezig. Dat geeft al een stukje rust. Daarbij veelal in de beginsituatie veel één op één begeleiding, zodat ze het gevoel hebben een rustige startup hebben. De focus ligt eerst op het band opbouwen en dat je een relatie aangaat om uiteindelijk doelen op te stellen en tot leren komt. Maar ik denk dat vooral het relatie opbouwen het eerste is.

Interviewer: Ok. Als ik verder denk aan scholing. Op de website is te zien dat jullie certificaten aanbieden. Wat bieden jullie nog meer aan?

Respondent A: In principe proberen we voor alles open te staan. We doen met leerlingen rekenen, taal, engels. Wat we ook bij elk niveau proberen aan te bieden, omdat we met docenten werken die van zowel het mbo als het vmbo komen. En we proberen boek of leermethodes aan te schaffen. Dit is mogelijk omdat het kleinschalig is. Extra leerboeken liggen hier in de kast. Stukje digitaal onderwijs zodat we ook kunnen toetsen. Wij kunnen hierop ook inloggen zodat wij de voortgang kunnen zien. Maar vooral zodat we vakgerichte certificaten als regulier onderwijs, niet aardrijkskunde, scheikunde en dat soort dingen nog, al ligt daar wel de vraag, maar vooral rekenen en taal op basisniveau 1F 2F 3F niveau te krijgen.

Interviewer: Je had het over docenten die van de scholen hier komen..?

Respondent A: Ja, ik heb een aantal collega's die ik hier als ZZP'er inhuur en zij geven ook les op anderen scholen of richten zich helemaal op dit segment. En die hebben in principe wel een onderwijsbevoegdheid. Ik heb een economiedocent erbij die bijvoorbeeld met rekenen en taal aan de slag kan.

Interviewer: Wat mooi dat zij dan ook bereid zijn om daarvoor ingezet te worden.

Respondent A: Ja, ik probeer bij bijvoorbeeld het vakgericht zoals, de tractor die nu onderweg is en ook met metselen en straten leggen, probeer ik bevoegde mensen ervoor in te zetten en die het

vak goed verstaan. Ik merk duidelijk aan de jongeren vragen om mensen die het vak verstaan want ik moet niet een theorie docent met een heftruck op pad sturen. Dat merken de jongeren meteen.

De juiste mensen op de juiste plaats zetten, ik denk dat dat wel werkt.

Interviewer: En is de hulpverlening ook gericht op tijdsbesteding bijvoorbeeld van de jongeren, als ik denk aan hun vrije tijd. Wordt daar ook aandacht aan gegeven?

Respondent A: Meer in de zin, we hebben het erover. Er komen wel eens onderwerpen voorbij omdat we niet alleen samen koffie drinken aan tafel maar ook eten tussen de middag. Daar komen wel veel zaken aan bod zoals, "wat doe je dit weekend, wat doe je 's avonds, enzovoorts. Gebied van sport, hou je in je vrije tijd van sporten, kunnen we wat daarin betekenen?" Zo zijn er wel eens jongeren die met ons mee gaan trainen. Maar verder gaat dat nog niet echt. We doen wel aan coaching wat nu steeds meer aan het worden is. Meer job coaching dan weliswaar thuiscoaching. We merken wel dat daar behoefte aan is. Maar doordat er nog niet is, merk je dat het je wel beperkt in de gesprekken daarover. En dan is het mooi als de jongeren toch mee gaan sporten.

Interviewer: Ok. Dat leidt een beetje tot de volgende vraag namelijk, bijvoorbeeld met huisvesting. Als ik daar naar kijk. Je zegt dat er wel eens gesprekken zijn over de thuissituatie en wat er allemaal speelt. Wordt er dan ook extra hulp aangeboden aan huisvesting? Mocht het dan thuis niet lekker zitten, dat jullie in ieder geval nog wat sturing kunnen geven in wat de jongere kan doen?

Respondent A: Nee dat doen we nog niet. We merken dat het ons wel dwars zit wat er soms in begeleidingstrajecten speelt en daar vinden we wel wat van, maar dat betekenen we verder nog niet wat in. We brengen de jongeren wel thuis op de plek waar ze wonen, maar we betekenen daar dus verder nog niet wat in. Soms halen we de jongeren 's morgens uit bed, dan ben ik in de woonkamer met de vader of moeder in gesprek. Maar dat kun je niet echt noemen als bemoeien met de huisvesting. Nee.

Interviewer: Dan heb ik als volgend onderwerp de geestelijke ontwikkeling. Kan ik daaruit concluderen dat daar nog niet de focus op ligt. Willen jullie daar naartoe?

Respondent A: Ja, we willen graag het complete pakket aanbieden. We merken toch dat hier jongeren komen die.. al met een stukje.. Naja ze kiezen hier natuurlijk voor certificaten, zodat ze daarmee de stap naar werk gemakkelijker maken. Maar daarnaast merk je dat de werkvaardigheden die we hier ook oefenen soms wel haperen op het moment dat ze bij het werk binnen stappen. Waarbij soms de begeleiding binnen het bedrijf niet helemaal.. Dat kun je ook niet verwachten dat het helemaal jut van dat is. En daardoor mislukt de overstap naar werk nog wel eens. En dat we daar een stukje kunnen betekenen. Dus vooral in het stukje coaching op de werkvloer en dat je naast een heftruckcursus ook aanbiedt dat je een halve dag begeleidt bij die jongen of meisje op het werk. Zodat je de machine leert kennen, het bedrijf leert kennen, de situatie leert kennen, omdat daar binnen het bedrijf vaak geen tijd is. En dat hebben deze jongeren wel meer nodig. Het stukje vertrouwd worden en vervolgens het presteren.

Interviewer: Juist. Daarnaast doen jullie ook wat aan weerbaarheidstraining zei je. Dat is in ieder geval al een stap richting de geestelijke ontwikkeling.

Respondent A: Ja, als je het zo bekijkt doen we dat inderdaad. We merken duidelijk een houding aan de jongeren, bepaalde onzekerheid, faalangst hebben we vaak mee te maken. Dat proberen we met weerbaarheidstraining mee te oefenen, hoe je houding is naar de werkgever, hoe je je voorstelt, hoe je mensen aankijkt, dat soort dingen werken we veel aan. En soms omgaan met kritiek, want ik kom bij de jongeren vaak hard binnen en als je dan één of twee keer harde kritiek geeft dan denken de jongeren al snel: "nou bekijk het maar. Dan houd ik hiermee op". Dus het feedback ontvangen oefenen we veel op en escalatie in een verder traject te voorkomen.

Interviewer: Mooi. En als ik denk aan de lichamelijke ontwikkeling. Het sporten komt er ook bij kijken, zijn er nog meer dingen?

Respondent A: We hebben bijvoorbeeld een jongen met een soort motorische beperking die we beter proberen te laten lopen in plaats van sloffen wat hij normaal met één been doet. Dat kan soms een beetje vreemd overkomen naar werkgevers. Maar ook houding en kracht op gebied van straten en metselen. Waarbij je soms wel merkt bij jongeren dat ze een zeker talent hebben, maar

als ze tien minuten bezig zijn en dan al moe zijn en we erachter komen dat ze fysiek het werk niet aankunnen. Dus dan pakken we de sporthoek en richten we op krachtraining van het werk. En het stukje drie avonden in de week kunnen ze meetrainen onder begeleiding. Dat is ook weer een stukje invulling van vrijetijd, dus daar zijn we dan tegelijkertijd laagdrempelig mee bezig. Maar vooral wel sport gerelateerd.

Interviewer: ok. Je zei net ook al met de lunch, bieden jullie ook de juiste vitamines aan.

Respondent A: Ja. Vaak 's ochtends beginnen we met een bakje koffie en soms ook wel een broodje erbij, omdat ze 's morgens vaak thuis niet ontbijten. Dat proberen we vaak wel mee te geven dat dat belangrijk is. Dat zie je in heel veel gezinnen van de jongeren die hier komen dat 's ochtends geen ontbijt klaar staat of geen lunchpakketje meekrijgen wat je wel vaak bij andere jongeren ziet. De één neemt zijn eigen brood mee en de ander krijgt zijn brood van mij. Maar we zorgen wel voor een gelijke lunch.

Interviewer: en als ik kijk naar het sociaal netwerk opbouwen of werken aan sociale vaardigheden. Hoe gaat..

Respondent A: Nou zo onderling merk ik weleens dat de jongens nummers uitwisselen of in hun vrije tijd afspreken en dat terwijl ze elkaar van tevoren niet kenden. Dus dat werkt wel. We doen twee/drie keer in het jaar een teamuitje met mekaar. Hetzij naar een eiland, hetzij een pretpark, hetzij het buitenland. We proberen ze bij ons eigen bedrievennetwerk hun in te zetten. Het is niet echt een sociaal netwerk, maar je moet jezelf wel als jongere presenteren.

Interviewer: Nou je hebt al heel veel dingen genoemd die jullie hier doen wat hulpverlening betreft. Welke behoeften zien jullie bij de jongeren die zij hebben bij hulpverlening?

Respondent A: Heel basaal misschien warmte zoeken en begrip en dat zit hem soms in even een knuffel of omhelzing, maar vooral begrip voor hun situatie. En in mogelijkheden denken en meedenken met hen. Daar zoeken ze naar. Niet weer een gesprek over wat niet goed gaat en waarom het niet goed gaat, maar een gesprek over mogelijkheden. Daar merk ik dat de jongens veel behoefte aan hebben.

Interviewer: Ok, als volgende vraag had ik hoe wordt dan de hulpverlening toegepast daarop. En je zegt dat het in overleg gaat.

Respondent A: Ja, in overleg, echt in gesprek gaan en goed doelen stellen met mekaar. Waar wil je naartoe en het verleden komt ook weleens aan bod, maar dat is meestal vanuit hunzelf. Wij werken hier vooral naar de toekomst toe en in mogelijkheden denken. Omdat hier toch wel alles gericht is op uitstroom naar arbeid dus wat heb je nodig om zo meteen aan het werk te gaan. Daar hebben we het veel over met de jongeren en dan zie je dat de jongere toch wel een toekomstbeeld heeft waar zij later aan het werk willen gaan, gerelateerd aan waar wil je dan gaan wonen. Maar dat komt later wel in het traject. Eerst wat heb jij nodig voor wat jij wilt gaan doen. En of dat nou bij een lasbedrijf of boerderij is. Maar aan de hand daarvan krijgen we de gesprekken wel.

Interviewer: Ok. Dus als ik het goed begrijp gaan jullie het gesprek aan om samen een doel te stellen en stapsgewijs aan het werk.

Respondent A: Ja, doelen stellen, tijdstrajecten instellen. Bijvoorbeeld binnen zoveel weken ga je dat halen, binnen zoveel weken dat. Lukt het niet, ligt het misschien aan mij of ligt het aan jou of aan iets wat in jouw omgeving. Daar vinden we wat van, maar kunnen we ermee verder dan pakken we wel door en hapert er dan nog steeds iets dan zeggen we, heeft het nog zin om hiermee door te gaan? Want anders kunnen we beter ermee stoppen, we proberen wel eerlijk tegen elkaar te blijven. Wij proberen alles te creëren en een setting zo te maken dat het in principe kan. maar het kan voor een jongere ook heel erg confronterend zijn als het bij hun ligt waardoor het niet lukt. Dan zie je dat ze zich vaak graag verschuilen achter iets door te zeggen, "ja, maar". En dat valt hier wel een beetje weg. We proberen het bij de jongere te leggen door te zeggen, je bent hier voor jezelf, je hoeft hier voor mij niet te zijn, en dat uit te stralen. We proberen ze mee te geven dat ze denken, "ik moet hier zelf presteren".

Interviewer: Ik vraag me dan ook af, in hoeverre heeft de jongere inspraak in de hulpverlening en hoe het eruit gaat zien?

Respondent A: We werken natuurlijk met een aantal collega's en de jongeren geven soms wel eens aan liever met die en liever met die. Maar we proberen ook weleens te wisselen, zodat ze dat ook een beetje leren. Maar de inspraak is best groot. We proberen het zo naar hun zin te maken, zodat zij aan het leren komen en aan werk komen. Dat vinden we hier het belangrijkste. Het draait hier om hun. Wij stellen ons dienstbaar op om hem of haar succesvol te laten worden.

Interviewer: Wat hebben jullie dan precies nodig om de juiste/gepaste hulpverlening aan te bieden?

Respondent A: Dat vind ik een lastige. In principe hebben we alleen maar een jongere nodig met een hulpvraag. Ik denk dat wij door deze setting ons zo flexibel kunnen opstellen dat wij daarin mee kunnen gaan en verder wat we nodig hebben weet ik eigenlijk niet. We proberen het zelf te creëren. Kijk ik kan wel zeggen dat het zou helpen als we veel meer financiële middelen hadden, maar dat is niet aan de orde lijkt mij. Maar wij redden ons prima. We hebben een goede hulpvraag nodig en mogelijkheden in de begeleiding rondom de jongeren, maar dat loopt in de meeste gevallen wel.

Interviewer: Ja, jullie hebben natuurlijk al heel veel tot jullie beschikking, dus dat scheelt een hele hoop.

Respondent A: we hebben het zo gecreëerd, ook vanuit de setting die ikzelf op scholen tegen kwam, daar zag ik beperkingen en die zie ik hier niet. Vooral omdat het kleinschalig is en we kunnen snel schakelen, bijvoorbeeld als iemand zegt: "ik wil morgen lassen." Dan zorg ik dat hier een lasser is. Dan geef ik hem wat opdrachten en kun je daarop inspelen. Terwijl je dat binnen regulier onderwijs binnen een lesrooster of andere setting moet krijgen.

Interviewer: ok, dat is mooi. Net had je het over dat je wat meer richting de sociale hulpverlening wilt. Dus bijvoorbeeld huisvesting waar we het over hebben gehad. Wat zou je daarvoor nodig hebben?

Respondent A: Daarvoor zou dan inderdaad wel een stukje financiële ondersteuning nodig zijn. Een stukje coaching of certificeringstraject dat kun je vrij goed wegzetten en bekostigen. Zoveel uren hier, wat er van ons wordt verwacht, van het gebouw wordt verwacht.

Als wij bijvoorbeeld met een stukje coaching naar buiten gaan en dat wij ook jongeren thuis gaan begeleiden of zorgen dat zij 's ochtends uit bed komen en naar hun werk komen, daar heb ik het dan voornamelijk over. Dan zou een stukje externe financiering nodig zijn om de jongere te gaan coachen. In dat traject zitten we nog totaal niet, maar misschien dat het, doordat wij al een relatie met de jongeren hebben opgebouwd, de stap naar het werk of ander onderwijs opgevangen kan worden door ons met extra begeleiding. Daar zou dus de extra financiële steun voor nodig moeten zijn.

Interviewer: Dus de extra financiering zal dan gaan naar eigenlijk, wat ik dan denk personeel die de expertise hebben over coaching, heb ik het dan zo goed begrepen?

Respondent A: Ja, ik denk dat we dat al wel redelijk in huis hebben, maar dat het misschien dan op een hoger level moet gaan zal ik maar zeggen. Maar het zit hem vooral in de basic dingen, een belletje met de jongere, ben je wakker/ben je uit bed/ben je onderweg. En zo niet, daarvoor zorgen dus geen ingewikkelde coaching. Er zitten vaak bij de jongere al genoeg hulpverlening in beeld.

Interviewer: ok, duidelijk. Dan heb ik nog de laatste vraag. Op welke wijze krijgen jullie inzicht op de beleving en tevredenheid van de doelgroep op wat jullie allemaal aanbieden?

Respondent A: We krijgen natuurlijk veel van terug hier aan tafel, de gesprekken onderweg wanneer ik de jongeren thuis breng of naar de bus. Veel gesprekken die we onderweg voeren als we één op één zijn. Op de facebookpagina waar de jongeren dan iets delen waar ze trots op zijn en trots zijn dat ze hier zijn en iets hebben behaald. Dus veelal de feedback die we hier terugkrijgen en dat zit hem vooral in dat ze hier tevreden zijn en vaak niet vasthouden aan vaste eindtijden en graag wat langer blijven om aan het werk te zijn.

Interviewer: Wat mooi om te horen. Nou dat waren al mijn vragen. Hartstikke bedankt voor je openheid en hier kan ik zeker mee verder.

Respondent A: Super, geen probleem.

8.2.2 Niemand aan de zijlijn (NADZ)

Interviewer: Dan heb ik als allereerste vraag, wat is precies de doelgroep die bij 'Niemand aan de zijlijn' komt. Je noemde net al jongeren en 60+.

Respondent: De oudste is 62 jaar en de jongste 15 jaar. We hebben dus mensen met een speciaal onderwijs achtergrond maar ook mensen met een HBO of universitair achtergrond in ons traject. Daar moet ik wel bijzeggen dat ongeveer ruim de helft, twee derde denk ik, haast wel kwetsbare jongeren zijn. Dus dat is wel onze grootste groep deelnemers.

Interviewer: en zijn dat ook vaak jongeren die gestopt zijn met onderwijs of deels nog onderwijs hebben?

Respondent: de grootste groep heeft een achtergrond in speciaal onderwijs, waarbij deels, grotendeels wel de onderwijsloopbaan heeft afgerond. Dus die heeft zoals ik al zei, de jongste is 15, dus dat betekent ook dat een aantal waarvan het traject deels nog in samenspraak is met onderwijs, maar dat is nog heel weinig. En voor een deel niet meer naar school gaat.

Interviewer: en welke oorzaken ziet u dan dat ze hier naartoe komen? Of om hulpverlening vragen, als ik het hulpverlening kan noemen.

Respondent: ja, meestal wordt dan het contact via de school gelegd. De school zegt: "ze lopen vast. Kunnen jullie iets voor deze jongere betekenen?". En dan heb je direct ook het financieringsvraagstuk, want wij zijn een klein bedrijf. Dat betekent dat we niet overall een aanbesteding voor hebben. We werken voor 18+, dat is dan vanuit een WMO traject. En inmiddels hebben we dat ook geregeld voor de 18- club. Dus dat voor ons scheelt dat een hoop gedoe. Maar de meeste aanmeldingen van de 18- gaan via een onderwijsinstelling.

Interviewer: Welke vraag hebben zij dan, de jongeren?

Respondent: Nou eigenlijk is het zo van, "we hebben deze jongeren eigenlijk niets meer te bieden. En kunnen jullie hier nog iets voor hem/haar betekenen?". En dat kan zoals ik net zei, via de school, dat kan via een hulpverleningsinstantie die betrokken is bij zo'n leerling. Een aantal malen ook meegemaakt dat we worden ingeschakeld via hulpverlening, omdat het zich rond zingt, wat we hier doen. En dan maken wij een plan gebaseerd op wat ik net al aangaf, wat is het perspectief voor deze jongen of meisje. Dat geldt voor iedereen, of je nou 15 bent of 62. De opdracht blijft hetzelfde, wat is het perspectief. Daarbij helpt wel het principe instroom, doorstroom, uitstroom. Mensen zijn bij ons tijdelijk, dat is heel helder.

Interviewer: Verschilt dat ook die tijdsduur?

Respondent: Ja, enorm. Van mensen die eigenlijk relatief weinig begeleiding nodig hebben en in een tijdsbestek van een aantal maanden alweer weg zijn, tot mensen die soms 2,5 jaar hier zitten. Laatst hadden we een jongen van 16 gehad en die is op zijn 19^e weggegaan met een baan van 16 uur.

Interviewer: Ook al was het een lange tijd, het is mooi dat die jongen zijn doel heeft bereikt.

Respondent: Ja, die jongen wilde absoluut niet meer naar school.

Interviewer: Op welke manier wordt er dan gewerkt naar de doelen? Als je kijkt naar verschillende domeinen, laten we zeggen werk en opleiding. Daar heb je wat over verteld. Tijdsbesteding, hoe wordt..?

Respondent: We hebben eigenlijk voor iedereen een aantal vaste doelstelling. Opdoen van werkervaring is een doelstelling, opbouw van arbeidspotentieel, hoe kun je ervoor zorgen dat je leert om de hele dag aan het werk te gaan dat je als je hier 's ochtends om half 9 komt, dat je doorwerkt tot half 5. Dat je leert om lange dagen te maken. Ook kijken of er nog een opleidingsvraag is, dat is een vast onderdeel van onze doelstelling. Allemaal gekoppeld aan het hogere doel, wat is nou het perspectief? Daar stuur je op. Dus de opleidingsvraag is ook een vast onderdeel omdat we heel vaak toch gemerkt hebben dat er toch een diep verlangen, vooral bij jongeren die zegmaar zijn verongelukt in het onderwijs noem ik het dan of later op hun 20^e/21^e

erachter komen dat ze toch nog wel iets met een opleiding willen, als dat verlangen er is proberen we dat er toch uit te halen. "wat wil je dan leren?". Dat willen leren kan een heftruckcertificaat zijn, bosmaaiercertificaat zijn, maar het kan ook zijn dat je een opleiding wilt gaan volgen bij een regulieren onderwijsinstelling. We hebben ook een keer meegemaakt, dat het advies van een RMC is dat deze dame of heer niet leerbaar is maar goed, dan komt er toch nog wel uit dat het wel het geval is. We hebben een jongen gehad van 17, die jaren voordat hij 17 werd bij ons kwam, waarvan de school zei dat hij niet leerbaar is. Ik kan me voorstellen dat in die setting dat de school zo aanbiedt, voor hem tot die conclusie zijn gekomen. Wij zijn, het klinkt misschien wat arrogant, maar we zijn er wel in geslaagd om die jongen zover te krijgen dat hij aan een entreepopleiding is begonnen en hij heeft die onlangs afgerond. Hij is nu aangemeld voor een kappersopleiding niveau 2.

Interviewer: Wat mooi.

Respondent: Ja, en die jongen heeft het zelf gedaan natuurlijk. Maar je moet wel het knopje zien te vinden waardoor hij daarvoor gemotiveerd raakt. Dus dan is het perspectief uiteindelijk uitstroom richting een opleiding en je werkt daar wel naartoe.

Interviewer: Hoe moet ik dat dan precies zien? Is dat dan één op één begeleiding of?

Respondent: Soms. Wij hebben hier, wij hanteren hier het credo, mensen komen hier omdat ze dat zelf willen. Als mensen niet meer willen dan geven we mekaar de hand en zeggen we succes. En daarbij is het wel zo dat je voor iedere deelnemer, heb je wel een eigen plan op maatwerk of op maat. Wij hebben wel vast dat de doelstelling min of meer hetzelfde zijn en de route er naartoe, dat is maatwerk. En dat betekent dat je soms heeft de jongen veel begeleiding nodig, met name in het begin, maar je ziet ook mensen dat als ze de mores van de organisatie een beetje kennen en de plek, dat ze ook weten wat er van hun verwacht wordt. Dat ze heel goed in staat zijn om zegmaar zelfstandig werk kunnen gaan uitoefenen. De meeste mensen kunnen dat ook. Maar als je ergens begint moet je, een kantine zit vol met werken.. spannend allemaal. Nou je hebt het beneden gezien, er zijn mensen die het spannend vinden. Je hebt mensen die even een plekje zoeken om alleen te zitten, dat kan. mensen moeten vooral leren om zichzelf te zijn. En dat is misschien nog wel het aller moeilijkste.

Interviewer: Ik heb dan de volgende vraag, hoe wordt er dan aandacht besteed aan bijvoorbeeld sociale vaardigheden? Je zegt je komt hier dan in een nieuwe groep. Dat is voor iedereen wel moeilijk.

Respondent: Ja, dat is heel moeilijk. Ik zal je straks nog even de locatie laten zien en zoals je net ook koffie hebt gekregen van een meisje. Voor haar is het heel belangrijk dat de werksetting waarin zij zit, dat ze leert om mensen ook aan te kijken. En als je kijkt naar hoe ze hier naar binnen kwam, liep ze met haar hoofd naar beneden en ze zei niks, tegen niemand wat. En langzamerhand is ze rechterop gaan lopen en durft ze ook mij op kritiek te dienen. Ook wel eens op een stevige manier. En nu moet ze leren dat als ze in de lunchroom aan het werk is, dat ze mensen beleefd benaderd. Dat is nog wel eens moeilijk. Wij gaan niet een cursus sociale vaardigheid doen, maar die sociale vaardigheden worden in de praktijk geoefend. Dus dat wordt ook met ze besproken. De begeleidsters zeggen ook tegen haar, "luisteren, als je hier komt, moet je hem/haar ook even aankijken". Nou dat is dus heel lastig voor haar, dat vindt ze spannend. Ze leren dus vooral in de praktijk om daarmee om te gaan, je bent gastvrouw of gastheer. En als anderstaligen, onze allochtonen hier binnen komen, dan is het de bedoeling dat je met hem of haar in gesprek gaat in het Nederlands en niet in het Fries. Want dat is voor hun nog lastiger. Dat is voor een aantal mensen van ons lastig, want die kennen alleen maar Fries.

Interviewer: Ja, dat heb je hier natuurlijk ook.

Respondent: Ik maak mij er weleens schuldig aan. Dan denk ik ook weleens stom. Maar dat is ook een vorm van sociale vaardigheid.

Interviewer: Ja, hoe ga je dus met elkaar om.

Respondent: het is vooral dus toepassen in de praktijk. Onze anderstaligen doen een taalstage hier. Dat betekent een deel van hun traject vindt hier plaats op de locatie en zijn ze met begeleiding van ons bezig om hun huiswerk te doen voor hun inburgering. En een ander deel van

hun traject gaan ze op een werktraject aan het werk en moeten ze dus de werkzaamheden, met elkaar communiceren. We zetten nooit twee Eritreeërs bij elkaar, want die gaan hun eigen taal praten dus ze moeten altijd.. ook wel heel grappig om mee te maken hoor. Dus dat is ook een vorm van sociale vaardigheden. Communicatie.

Interviewer: Duidelijk. En welke behoeften bij de deelnemers signaleert u dan?

Respondent: Tallozen, dat is heel veel. Eigenlijk de grootste behoefte is om.. zelfrespect. En gevoel van eigenwaardig. Ik doe ertoe. Het hangt ook natuurlijk af van de beginsituatie. Mensen die langdurig in, om op onze bedrijfsnaam aan te sluiten, aan de zijlijn hebben gezeten, die zijn hun gevoel van eigenwaarde grotendeels kwijt. Daar begint het mee. Als jij geen zelfvertrouwen meer hebt en je hebt geen positief zelfbeeld, nou dan hoeft je ook niet bij een werkgever aan te kloppen of je hoeft niet aan een opleiding te gaan beginnen. Laat staan dat jij jezelf kunt ontwikkelen, dus daar begint het mee. Die behoefte, ook al is die misschien niet heel pregnant om onder woorden te brengen, maar die is bij iedereen. Bij iedereen die aan de zijlijn staat is die behoefte aanwezig. Daar begint het mee.

Interviewer: Je zei net ook al bij de jongedame die de koffie bracht, hoe doen jullie dat bijvoorbeeld bij zelfrespect en eigenwaarden. Hoe spelen jullie daarop in?

Respondent: door in ieder geval een plek te creëren waar je jezelf mag zijn. Een veilige werk- en leeromgeving te creëren waar duidelijk is... ja, dat is heel lastig om in woorden te vangen of aan te geven hoe je dat doet, maar dat mensen als ze hier zijn, dat ze het gevoel hebben van dat ik er mag zijn en mezelf mag zijn. Mijzelf mag ontwikkelen en kan zorgen dat ik de volgende stap kan zetten. Dat doe je dus door activiteiten te organiseren, werkzaamheden te creëren waarin ze dus ook leren om, als ze een opdracht krijgen voor bosmaaier, dat ze dat goed kunnen doen. Dus dat je zegt, "goh wat heb je dat mooi gedaan". Dus je creëert werkzaamheden waardoor je zelfvertrouwen kweekt en dat doe je door aan te sluiten bij de interesses van de mensen. Ik zal het de jongedame van de koffie niet aan het bosmaaien zetten, dit is haar ding, dienstverlening, schoonmaken. En als ze naar huis gaat zegt ze, "ik ben moe, ik heb de hele dag gewerkt".

Daardoor gaat ze dus ook letterlijk rechterop lopen, kijkt ze dus mensen aan.

Interviewer: Mooi om te zien inderdaad.

Respondent: Ja, dat is onbetaalbaar. Dat is echt.. dat maakt je werk.. daar word je blij van.

Interviewer: Daar doe je het voor.

Respondent: Daar doe je het voor. En er komt een deelnemer bij me die oorspronkelijk vanuit praktijkonderwijs komt en die zegt, "ik ben op de werkplek waar ik ben, daar moet ik ook pakbonnen lezen en naja, ik kan eigenlijk niet lezen." "Nou dan gaan we ervoor zorgen dat je leert lezen". Dus dan zorg je ervoor dat je hem in de gelegenheid stelt om die vaardigheid die nu vanuit intrinsieke motivatie er wel is, maar die op de een of andere manier nooit ontwikkelt is. Misschien was het voor hem op dat moment geen goed moment om te leren lezen. Nu heeft ie kunnen leren lezen. We hebben via sleeplezen, dat is een techniek waardoor, mensen die lastig kunnen lezen, te kunnen leren lezen. Dat zijn dan specifieke voorbeelden gericht op cognitieve vaardigheden, maar dat is ook een manier. We hebben die jongen van 15 waar de problematiek giga is, was 13 toen hij bij ons in traject kwam, ik heb nu met hem afgesproken. Buiten alle regelgeving om, dat hij één dag in de week naar een mbo instelling kan. als dat hem gaat lukken, ik zeg met name als want er hoeft maar dit te gebeuren en het gaat mis, dan is dat zo'n gigantische stap voor de ontwikkeling van die jongen en waarom? Omdat hij dan weer onder leeftijdsgenoten is en hij gaat dan toch weer naar school. Daar word ik dan heel blij van. Het systeem zegt het mag niet, want hij is nog geen 16 en voor je 16^e ben je niet toelaatbaar, maar voor hem lukt het dan wel.

Interviewer: Dat is pas maatwerk.

Respondent: Dat is maatwerk. En binnen dat systeem zijn er heel veel mensen, gelukkig heel veel onderwijsinstellingen die graag mee willen werken aan de ontwikkeling van iedereen. Er zitten ook veel verkeerde mensen tussen maar dat terzijde.

Interviewer: Ok, als ik het dan even ga samenvatten. Een deelnemer komt bij jullie aan de deur, misschien door school of zelf.

Respondent: meestal door school.

Interviewer: een deelnemer heeft een vraag, jullie maken met de deelnemer van de vraag een doel en willen stapsgewijs een plan maken van, "dit wil je bereiken, dat kun je doen door dit of dit". In hoeverre heeft de deelnemer daar ook inspraak over hoe het eruit gaat zien?

Respondent: Je maakt het doel samen met de deelnemer en uiteindelijk is het doel werken of leren. dus je wilt hem of haar enige mate van zelfstandigheid.. als je een baan hebt biedt dat meer kansen in de maatschappij. Kijk als je 15/16 jaar bent, dan is.. ik wist op die leeftijd ook niet wat ik wilde gaan doen. Je komt in een systeem en je wordt in een kant gedrukt en de meeste die redden zichzelf wel, soms met behulp van je eigen netwerk kom je wel op je eigen plek terecht. Deze mensen hebben de steun in de rug van ons nodig. Die neem je aan de hand of je geeft ze een duwtje en je stelt vast "wat heb je dan nog nodig om dat bosmaaiercertificaat bijv. te halen". Dat betekent dat ik minimaal één dag in de week met theorie bezig moet, kun je dat dan hier? Op welke dag komt het goed uit?". Zo ben je heel concreet bezig om invulling te geven aan dat doel om bij een hovenier bijv. aan het werk te gaan.

Interviewer: En tegelijkertijd versterk je de zelfredzaamheid van de deelnemer.

Respondent: Ja. Iedereen heeft, dat is het ultieme doel ook van iedereen, dat je regie hebt over je eigen leven. Alleen sommige mensen zijn het verleerd. Mensen die heel lang in een bijstand situatie verkeren zijn het helemaal ontkend om zelf een beslissing te nemen. Dus daar help je ze ook mee. Leer je ze ook, we leren ze ook om dat zelf te doen.

Interviewer: ok, duidelijk. Als dat plan er nou eenmaal is, wat hebben jullie dan nodig om het haalbaar te maken?

Respondent: Wij werken via een systematiek van drie maandelijkse rapportage, dus om de drie maanden haal je sowieso dat plan weer uit de kast. Dan zeg je "hee, dit zijn de doelen die we drie maanden geleden hebben beschreven, de route naar zo'n doel toe wordt dan beschreven. Hoe hangt de vlag er nou bij? Moeten we wat bijstellen, moeten we dingen schrappen, moeten we andere projecten inzetten of moet je een ander bedrijf om werkervaring op te doen?". Dus je bent niet voortdurend, maar we hebben wel een systeem bedacht waarin het handig is om dat te evalueren. Dat leggen we vast en zo weinig mogelijk op papier, zo weinig mogelijk protocollen en procedures. Maar het is altijd goed om te kijken hoe het er nu voor staat en om dat bij te houden. Daar heb je de deelnemer en soms de opdrachtgever die daar bij zitten. Dat hangt ook af van wat de deelnemer wilt.

Interviewer: Mooi, zo behoud je toch nog een beetje het overzicht. Ook al heeft de deelnemer de regie...

Respondent: Ja, we hebben ook een, ik vind het een vervelend woord, maar we hebben een cliënt-volgsysteem waarin we, als er acties zijn, we dingen vastleggen. We werken met zoveel mensen en we hebben inmiddels ook mensen bij ons aan het werk, dus we hebben ook onze medewerkers, dan vragen we: "hee wat heb je met jantje, pietje afgesproken?". Dan staat dat overzichtelijk in het plan. Het is een hulpmiddel.

Interviewer: Ja, duidelijk. Nou dan kom ik aan op mijn laatste vraag. Op welke krijgt u dan inzicht in de beleving en tevredenheid van de deelnemer over hetgeen wat jullie bieden?

Respondent: Dat is lastig om te meten. Het is een sfeerimpressie. Zolang deelnemers het naar hun zin hebben en ze eigenlijk gewoon zich aan de afspraken houden door hier te zijn, nou dan kun je afmeten of iemand het naar zijn zin heeft of niet. Of het naar tevredenheid verloopt. En er zijn ook wel eens mensen die het niet naar zijn zin hebben en dat het niet naar tevredenheid verloopt. Maar nogmaals, we hebben maar één regel en dat is, de mensen komen hier omdat ze dat zelf willen. En als dat niet het geval is dan nemen wij afscheid met elkaar, dan stopt ook meteen de financiering. Zo werkt dat ook, we zijn geen melkkoe ofzo. Maar de sfeer is lastig te meten.

Interviewer: Ja klopt is het ook, maar het kan ook makkelijk zijn zoals je zei, als ze er zijn..

Respondent: Dan geeft dat meestal aan dat ze het naar hun zin hebben en je hebt op basis van de gesprekken die je met mensen hebt, kun je vaststellen of mensen het naar hun zin hebben.

Interviewer: En wat je ook al hebt genoemd, ze ziet de groei van de mensen die hier komen. Dat is ook heel mooi.

Respondent: Ja dat is het zeker.

Interviewer: Nou, top. Dan sluiten we het af. Ik heb verder geen vragen meer. Heb je nog iets wat je wilt delen en nog niet hebt kunnen doen?

Respondent: Nee ik weet verder niets meer.

Interviewer: Ok, dan wil ik je van harte bedanken voor je openheid en ik ga hiermee aan de slag.

Respondent: Geen probleem, succes met het onderzoek.

8.2.3 Marien Zathe

Interviewer: Welke doelgroep kan bij jullie terecht?

Respondent: We hebben over het algemeen mensen met een lvb, maar ook wel mensen met een angststoornis, ook wel met een leerwerktraject. Het is met name dat we kijken.. "we hebben een aanvraag, vinden wij dat hij/zij ook past bij ons?".

Interviewer: Ok. En als ik denk aan leeftijd?

Respondent: Ja leeftijd is.. de jongste die we hadden is 8 jaar oud en de oudste is.. dat is eigenlijk een man met een drankverslaving en die was achterin de 50 denk ik. We hebben niet veel mensen met een verslaving hoor, dat was toevallig eentje die we kenden die bij ons terecht is gekomen. Maar we zijn niet gericht op verslavingszorg.

Interviewer: En als ik het zou moeten stellen in de grootste doelgroep aan leeftijdgebonden?

Respondent: Dan toch wel de jongvolwassenen.

Interviewer: Ok. Je noemde al een paar oorzaken waardoor ze bij jullie komen. Welke oorzaken ziet u nog meer?

Respondent: Welke oorzaken zien we nog meer.. Dat kan zijn, soms de ouders ontlasten, ADHD thuis, dat de thuissituatie ADD niet sterk aankan. Soms ook meer met gedrag, we hebben ook paardencoaching bijvoorbeeld. Het kan ook zijn dat ze puur voor andere hulpvragen bij ons komen.

Interviewer: Dus als ik het goed begrijp. Alles wat je kunt bedenken bij gedragsproblematiek en ..

Respondent: Nou alles, als er veel sprake is van geweld, dan moet er ook gekeken worden. Ik heb er wel ervaring mee, maar het moet wel passen. Ik heb bijvoorbeeld iemand naar huis moeten sturen, omdat hij met stalgereedschap begon te gooien.

Interviewer: Ze mogen geen gevaar zijn voor zichzelf of een ander.

Respondent: Nee, je kunt geen gevaar voor een ander opleveren. Het is wel opgelost met die jongen, maar dat past verder niet bij ons.

Interviewer: Duidelijk. Op welke manier wordt er hulpverlening aangeboden als ik kijk naar verschillende domeinen? Zoals tijdsbesteding, huisvesting of geestelijke ontwikkeling.

Respondent: We hebben op dit moment dagbesteding en logeer op locatie. Wonen hebben we nog niet. We zijn bezig met een woonlocatie en we zijn bezig met het starten van de bouw.

Interviewer: Ok. En als ik kijk naar sociale vaardigheden bijvoorbeeld?

Respondent: Wat wij aanbieden of wat wij hebben?

Interviewer: Wat jullie aanbieden inderdaad.

Respondent: Ja eigenlijk is dat al heel vaak gewoon in "hoe ga je met elkaar om?". Daar ligt de basis in. Ik let er bijvoorbeeld ook heel erg op dat als ik whatsapp met iemand. Dan begin ik met "Goedemorgen en dan de naam", dan een nieuwe regel en dan beginnen met de tekst. Ik geef eigenlijk een beetje aan hoe ik hoop dat zij het ook zouden gaan doen.

Interviewer: Dus zo min mogelijk afkortingen en dergelijke.

Respondent: Ja als ik ga roepen met Hee of zoiets, dan krijg ik dat ook zo terug natuurlijk.

Interviewer: Dus de basis willen jullie hun aanleren.

Respondent: Ja, dat vind ik persoonlijk belangrijk, hoe ga je met elkaar om. En ook taalgebruik en grapjes. Daar let ik wel sterk op. Ik bedoel humor is hartstikke leuk, maar het mag niet ten koste gaan van een ander. Dus als ik dat merk aan tafel, dan stuur ik dat bij. En grof taalgebruik ook natuurlijk.

Interviewer: Uiteraard. Welke behoeften voor hulpverlening signaleert u bij de cliënten?

Respondent: Welke behoeften? Dat is best wel veel. Soms zijn ze zich ook niet bewust van behoeften, het is soms ook wel waarvan wij denken daar zou best wat meer uit te halen zijn. En sommigen vinden het dan prima om niet al meer naar school te hoeven, want dan zijn ze daar mooi vanaf.

Ja, is het dan een behoefte.. Sommigen willen lekker technisch bezig zijn en anderen willen lekker knutselen, weer een ander komt specifiek voor een stukje ontwikkeling, bijvoorbeeld paardencoaching. Sommigen gaan met onze jobcoach aan de slag, omdat ze een behoefte hebben om weer naar school te kunnen. Dat is heel divers. Maar ze hebben toch wel allemaal de behoefte om simpel bezig te zijn.

Interviewer: Ok. Ik vraag me dan af hoe de hulpverlening wordt toegepast op de behoeften. Maar het verschilt dus wat je zegt. In ieder geval lekker bezig zijn..

Respondent: Ja het is voornamelijk lekker bezig zijn, want we kijken ook heel specifiek van, "ok. Deze jongen heeft best wel inzicht in technische dingen", dan gaan wij op dat mogelijk zoveel mogelijk de technische klusjes erbij pakken. We zitten op een zorgboerderij dus we hebben genoeg klusjes, maar we kunnen best wel sturen om diegene meer de techniek in te gaan.

Interviewer: Dat is mooi. Kunt u ook omschrijven op welke manier en tot op welke hoogte de cliënt inspraak heeft op de geboden zorg?

Respondent: Ze kunnen het puur aangeven, voordat wij daarmee iets kunnen proberen wij dat ook. Een jongen die weer naar school gaat bijvoorbeeld is weer een opleiding begonnen. Die gaf aan dat hij heel graag meubelkunstenaar wilde worden. Bij ons heeft hij een anderhalf jaar traject gehad zodat hij weer lekker in zijn vel zat en alles weer op orde had, maar meubelmakerij hebben wij niet. Dus hebben wij hem met onze jobcoach bij een ander bedrijf, een timmerbedrijf, geplaatst waar hij met een BBL-traject nu verder kan. En ondertussen de studie weer kan oppakken. Dat was een hele specifieke vraag van hem.

Interviewer: Wat fijn dat dat kon.

Respondent: Ja, en.. even kijken.. Ze kunnen in ieder geval aangeven wat ze willen, maar we kunnen niet.. Ze willen bijvoorbeeld heel graag paard rijden, maar als er op dat moment geen instructeur aanwezig is die de papieren heeft in gehandicaptenzorg, dan gaan we dat wegens verzekeringen niet aanbieden. Dus we moeten het wel kunnen borgen. Maar ik vind wel, we kunnen wel dingen proberen te regelen voor ze. Er is bijvoorbeeld een jongen wou graag kijken hoe hij in Zoetermeer kan komen, want zijn vader woont daar en hij vindt het lastig om met openbaar vervoer te gaan. Dus hebben we een training openbaar vervoer opgezet voor hem.

Interviewer: Ok. Dus in principe is alles in goed overleg, maar jullie houden het realistisch.

Respondent: Ja, het moet inderdaad ook voor ons te doen zijn. En anders gaan we wel samen zoeken, "ok, als het bij ons niet de goede plek is, waar zou dan wel de juiste plek zijn?".

Interviewer: Ja precies, want dan kwam de vraag in me op, Wat heeft u dan nodig om de gepaste vorm van hulpverlening aan te bieden? Maar dat is dus mensen die ook gekwalificeerd zijn in de expertise..

Respondent: Ja, ze hebben allemaal bij ons diploma's, maar dan vind ik dat soms bepaalde vrijwilligers ook goede inbreng hebben. Ook al hebben ze niet de gerichte diploma's. Je hoeft niet altijd een goede diploma te hebben, maar wel een bepaalde vakkennis hebben. We werken bijvoorbeeld ook veel met Engelse vrijwilligers of buitenlandse vrijwilligers moet ik zeggen. Die brengen weer iets heel anders in, die komen vanuit de hele wereld. Van Japan tot Finland. Die brengen weer een andere cultuur in, de taalbarrière, wat ook leuk kan zijn. Dat is een hele leuke dynamiek die mee komt.

Interviewer: Ok, is het bij jullie ook mogelijk om bij jullie certificaten te halen? Je had het net over meubelmaker bijvoorbeeld, dan verwijzen jullie die door naar iemand...

Respondent: Nou, op dit moment nog niet. Kijk, we kunnen wel zelf certificaten maken, maar je hebt er geen waarde mee op de arbeidsmarkt. Dus formeel hebben wij nog niet wat jullie kunnen. Daarom hebben wij die aansluiting gezocht.

Interviewer: Ja, precies.

Respondent: Ik ken wel meer collega's die wel kunnen opleiden, maar ik vind wat jullie bieden wel heel mooi.

Interviewer: Ja ik denk zeker dat de kenniskring kan leiden tot een mooie samenwerking. Dan kom ik al aan op de laatste vraag. Op welke wijze krijgt u inzicht in de beleving en tevredenheid van de doelgroep over de zorg dat jullie aanbieden?

Respondent: Ja, van de doelgroep of van de deelnemers op het terrein bedoel je? De doelgroep is natuurlijk veel groter dan alleen de deelnemers op het terrein. Maar ik heb de mensen die op het terrein komen het meest leren kennen. Daar komt met name naar voren dat ze graag tijd samen door willen brengen. Relaties opbouwen, zorgen dat ie dingen gaan vertellen. En van daaruit een plan maken.

Interviewer: Ok, dus echt direct contact en signaleren.

Respondent: Ja, direct contact met de deelnemers en de ouders natuurlijk ook, want dat speelt ook nog mee.

Interviewer: Ok, duidelijk. Klinkt als een mooie locatie voor de doelgroep. Het maakt me nieuwsgierig hoe het eruit ziet.

Respondent: Ja, we hebben natuurlijk Facebook en een website waar informatie op staat. Je bent natuurlijk ook welkom om het te bezoeken.

Interviewer: Nou wie weet kom ik nog een keer langs. Ik wil je in ieder geval van harte bedanken voor je tijd en openheid. En kan hier mooi verder mee.

Respondent: Graag gedaan en succes nog met het onderzoek.

Interviewer: Dankjewel.

8.2.4 De Werkerij

Interviewer: Wat is precies de doelgroep die naar de werkerij komt?

Respondent A: Naar de werkerij of via het steunpunt bedoel je?

Interviewer: Beiden bedoel ik.

Respondent A: Bij de werkerij zijn het met name jongeren met een grote afstand tot onderwijs en werk. Vaak jongeren die in maatschappelijke opvangvoorzieningen wonen. En we denken aan trainingsvoorzieningen of de nachtopvang. Of jongeren die net pas zelfstandig wonen. Maar heel veel problemen op financiën, huisvesting, psychische zorg, verslaving, problematische relaties met gezin, waardoor zij op achterstand zijn komen te staan. Vaak hebben deze jongeren al van jongs af aan een gebroken schoolcarrière gehad. Problemen begonnen vaak al op basisonderwijs met of pesten, of verzuim en voortgezet onderwijs ook vaak al met verzuim. En daarmee zijn ze heel vaak ook op MBO al gestrand, door bijvoorbeeld afwezigheid, niet goed kunnen maken van een keuzerichting van de studie waardoor ze één of meerdere keren zijn uitgevallen van onderwijs. Ze hebben dus wel op school gezeten maar bijna 90% kent een gebroken of mislukte schoolcarrière en hebben ook geen vertrouwen meer in het onderwijs. Toch als je met ze spreekt en je gaat dieper in op wat vind je leuk en wat zou je willen, komt diezelfde 80-90% toch wel uit op "ik zou wel weer naar school willen". Dus dat zijn wel trajecten waar wij veel aan werken. Een deel vindt onderwijs ook gewoon niet leuk en wilt aan het werk. Die proberen door middel van certificaten, werkervaringsplekken, stages toe te leiden naar de arbeidsmarkt.

Interviewer: Ok, dan praat je over jongeren. Over welke leeftijd hebben we het dan?

Respondent A: ja, in principe tussen de 17/18-23/24 jaar. Dat is het grootste deel. Soms een uitschieter naar beneden, soms naar boven. Jongeren tussen de 24-27 jaar die ook wel hier zijn en die gewoon veel meer tijd nodig hebben om hun leven op orde te krijgen en later begonnen zijn om weer perspectief te krijgen. We zijn heel laagdrempelig en we zeggen bijna nooit nee.

Interviewer: ok en ook niet tegen een bepaalde leeftijd zeggen jullie nee? Je zegt, "het gaat vaak over jongeren die op de basisschool het tegen zat, staan jullie dan ook open voor kinderen rond die leeftijd die daar tegenaan lopen?"

Respondent A: Voor de werkerij is dat lastig, want het is wel een wat specifieke doelgroep en dit is ook een doelgroep die niet meer leerplichtig is. Op het moment dat je leerplichtige jongeren hebt, wordt het lastig hier een 14/15 jarige in traject te hebben. En dat past ook niet, denk ik, omdat je dan ook met een te harde andere doelgroep in aanraking komt. Daar leren ze niet echt van. Voor die doelgroep zou je andere locaties moeten vinden.

Interviewer: ok, duidelijk. Welke oorzaken ziet u bij de, kan ik ze cliënten noemen?

Respondent A: ja hoor, maar ik spreek meestal over jongeren.

Interviewer: ok, welke oorzaken ziet u bij de jongeren waardoor zij hier komen?

Respondent A: Heel divers. Ik denk dat ongeveer 70% moeizame relaties heeft met thuis, ook van jongs af aan al of het zijn disfunctionele gezinnen van oorsprong al met problematiek bij ouders zelf. Verslavingsproblematiek, scheidingsproblematiek, criminaliteit, verslaving bij ouders. Waardoor opvoeding tijdens zwangerschap disfunctioneel is geweest dat het kind er beschadigd uit kwam. Soms zijn het jongeren die wel uit een relatief gezond gezin komen maar met de verkeerde doelgroep in aanmerking gekomen zijn of verslaafd zijn geraakt of in de criminaliteit terecht zijn gekomen, waardoor hun ontwikkeling gestagneerd is. Er is wel heel vaak een link met thuis te liggen en ergens rond de 18/19^e jaar zijn ze van huis weg gegaan of weggelopen of weggestuurd en daarmee tijdelijke dakloos geraakt. Dat is wel gemeenschappelijk de grootste reden waarom de jongeren hier zijn. Daarnaast zijn als je kijkt naar hun ontwikkelingsgeschiedenis is er wel vaak een psychische component waardoor zij uitgevallen zijn en verslavingscomponenten is toch wel belangrijk. Financiële problemen ook heel vaak. Die componenten in bijna alles wel een rol spelen.

Interviewer: En op welke manier wordt er dan hulpverlening toegepast op de vraag. Als ik dan kijk naar bijvoorbeeld wat je al zei, opleiding. Ze kunnen certificaten halen als ze niet naar school willen. Huisvesting hoe wordt daar dan..

Respondent A: Jaa, het type hulpverlening moet zo integraal mogelijk zijn. Dat betekent dat als je.. jongeren zitten niet te wachten op een hele batterij aan hulpverleners, het liefst één persoon. Die op zoveel mogelijk terreinen kennis heeft en als hij dat niet heeft, de ingangen weet hoe je dat wel kan krijgen. Je hebt zorg voor huisvesting, zorg voor financiën, zorg voor psychische ondersteuning, zorg voor goede daginvulling, dus bezig met school, bezig met werk of een traject dat daar naartoe leidt. Verslavingsproblematiek, dat is wel heel specifiek. Daarvoor moet je eigenlijk wel bij de VNN zijn. En forse psychische problematiek leiden we door naar de GGZ. Er is altijd wel één specifieke begeleider die de leefgebieden in de gaten houdt.

Interviewer: Kan ik het dan ook zien als individuele begeleiding of is er ook groepsbegeleiding?

Respondent A: ja, met name individuele begeleiding. Dit zijn vaak jongeren die ook wel een jeugdhulpverleningsverleden hebben, dus vroeger op leefgroepen of behandelgroepen hebben gezeten van de reguliere jeugdzorg. Dus die zijn al gehospitaliseerd en kennen de trucjes en regeltjes wel van het wonen in een groep en daar zijn ze nogal beu van. Dus die moet je zo min mogelijk groepsbenaderen. Dat zie je bij de werkerij ook niet. Ze zijn hier wel gezamenlijk maar er is niet een groepsding waar ze aan mee moeten doen of als groep activiteiten moeten doen. Ze starten wel gezamenlijk met een kopje koffie, maar dat is het enige moment eigenlijk dat de jongeren gezamenlijk zitten. Er zit geen druk op. Sowieso is het bij deze doelgroep als je het hebt over hulpverlening dat je de drempel laag legt, niet teveel druk erop leggen over wat moet. Wan er is veel wantrouwen in volwassenen en ze nemen niet zo snel dingen aan van volwassenen. Dus we proberen te zoeken naar wat wil je zelf, wat zijn je eigen talenten en krachten. Dat proberen we te versterken. In plaats van dat je het voor een ander moet doen.

Interviewer: Dat sluit mooi aan op mijn volgende vraag. Welke behoeften merken jullie hier bij de jongeren?

Respondent A: Als je het specifiek over de werkerij hebt, is de behoefte wel dat ze tijd en rust krijgen. De jongeren hebben het eigenlijk altijd wel op jonge leeftijd dat er veel van ze verwacht werd. Ze zijn ook 18 jaar en dan volgens de wet volwassen. In ontwikkeling niet. Maar er wordt wel veel verantwoordelijkheden op je nek gelegd. Terwijl je die eigenlijk in je opvoeding niet meegekregen hebt en je niet geleerd wordt hoe je het moet doen. Dat je op je 18^e zorgverzekering moet afsluiten, dat je een digid moet hebben, een aantal praktische dingen dat je moet nadenken over huisvesting en over budgettering en keuzes maken voor school. Dat moet je op vrij jonge leeftijd al wel doen terwijl je daar eigenlijk nog helemaal niet klaar voor bent. Dus die druk hebben ze wel gevoeld en ook in hulpverlening zit die nog wel eens. In trainingscentra/kamertrainingscentra en in opleidingen ook wel, je moet deadlines halen. Daarin vallen veel jongeren ook wel uit. Dus de vraag hier die best vaak terug komt is de tijd krijgen om uit te zoeken "wat wil ik nou, wat kan ik" en eventjes in een wat rustiger omgeving zonder druk aan het werk gaan aan ook wel competenties, zonder dat er druk op wordt gelegd.

Interviewer: En zijn er nog meer behoeftes bij de jongeren?

Respondent A: Nou, eigenlijk bij alle jongeren heb ik altijd wel gemerkt dat hier ook wel.., ze willen zich ontwikkelen. Het is niet zo van, laat mij maar op een bank 'couchsurfen' en bemoei je niet met me. Dat is bijna nooit. Hier in het pand hiernaast is een doelgroep volwassen daklozen mensen die in pensions wonen. Die hebben al het perspectief uit het oog verloren. Jongeren hebben altijd de behoefte om zich te ontwikkelen en die wens zie je hier ook. Dat is ook een vraag, help me om bij mijn doelen terecht te komen.

Interviewer: Ze komen hier echt om iets te halen.

Respondent A: Zeker. Hoe verstoort hun ontwikkeling ook is verlopen, hoe zeer ze ook op achterstand zijn gezet, ze hebben altijd de vechtlust om toch nog dingen te bereiken. Dat is mooi om te zien.

Interviewer: Ja inderdaad. En hoe wordt dan de hulpverlening hierop toegepast? Hoe bieden jullie de jongeren de rust en tijd aan?

Respondent A: Dat is een beetje in tweeën verdeeld hier. We hebben een aantal werkbegeleiders die begeleiden de jongeren op verschillende werkprojecten. We hebben een timmerwerkplaats, een fietswerkplaats. Er is een fitnesssportruimte waar ze werken aan vitaliteit. Gezond tussen jongeren,

gezond in je lijf. Dat is vaak ook een aanleiding voor gesprekken. Hoe gezond leef je, hoe ziet je dag- en nachtritme eruit, hoe gaat het met slapen. Dat zijn aangrijpingspunten om je verder te helpen. Dus het zijn zegmaar, individuele begeleidingsmomenten gedurende het werk ook. Daarnaast hebben we een trajectcoach. Een coach die het volledige traject in de gaten houdt. En die doen zegmaar van A tot Z monitoren van het traject. Dus vanaf het moment dat ze binnenkomen totdat ze uitstromen naar werk of naar een opleiding. En alle momenten die daartussen lopen, de evaluaties, de fasering en de doorstromen. En stuurt bij wanneer nodig is of coacht wanneer nodig is. Dus dat is wel het meest specifieke aan de hulpverlening. En ze werken veel samen met netwerkpartners, dus wanneer VNN nodig is, wordt die erbij gehaald en als jongeren nog in een opvangvoorziening wonen wordt er nauw samengewerkt met daar. Die doet specifiek de woonbegeleiding, maar ook wel financiële hulpverlening of andere dingen die nodig zijn.

Interviewer: ok. En wordt er dan bijvoorbeeld eerst een doel gesteld voor de jongere? Een jongere komt met een hulpvraag en vormen jullie dan samen met de jongere een doel en dan stapsgewijs daaraan werken. Wel echt proberen te kaderen, zodat..

Respondent A: Ja, ze bedenken hun doelen zelf. De wensen waar ze aan willen werken. We proberen een soort van fasering hier in de werkerij weg te zetten en in de eerste fases is het ondersteunende hulpverlening. Dus we ondersteunen en helpen je bij het starten hier en leren van werknemersvaardigheden, leren van dagstructuur, leren van werkopdrachten aannemen en het leren van op tijd komen en aanwezig blijven, het samenwerken met anderen. Het zijn basale dingen die je nodig hebt, wil je überhaupt bij een baas willen werken. Maar ook op school, zelfstandige studietrajecten heb je deze vaardigheden nodig en dat missen de jongeren nog wel eens. Dat zit in het eerste deel. Als dat wat op orde is krijg je de latere fases en dan zijn we meer de coachende baas. Dan verandert de rol van hulpverlener naar werkgeverspositie. Dan wordt er stappen gevoerd op je aanwezigheid, te laat komen, omgaan met materialen, omgaan met tijdsspannen van een opdracht die gedaan moet worden. Dan zitten we wat meer op dat stuk. En dat is wel, dat is best wel moeilijk voor zowel de jongere als de werkbegeleider om die stukjes te maken. Als je dat niet doet, lukt het je niet om in de laatste fase terecht te komen.

Interviewer: Ik vroeg me ook af in hoeverre de jongere inspraak krijgt of de leiding heeft in het opstellen van een plan.

Respondent A: De jongere is de regisseur van zijn eigen traject. Als wij iemand anders andere dingen zien doen dan dat ie zelf in gedachten had of had afgesproken, dan gaan we wel met hem het gesprek aan van "volgensmij had je dat bedacht, maar ik zie je dit doen. Wat is er aan de hand?". Dan gaan we het daar over hebben.

Interviewer: Ok. En bijvoorbeeld als een jongere weer naar school wilt en hij is al 5 jaar niet naar school geweest, dus die is er helemaal uit. Hoe gaan jullie daar dan mee om? Is dat een realistisch doel of moedig je dat juist graag aan?

Respondent A: We moedigen het aan. Want wij denken dat onderwijs en school belangrijk is voor je ontwikkeling en vorming en ja, dat je je diploma nodig hebt wil je ergens op de arbeidsmarkt terecht komen. Dus op het moment dat een jongere een onderwijswens heeft, sluiten we hier direct bij aan. Dan gaan we eerst een oriëntatietraject doen, waar denkt hij/zij dan aan en wat zou je willen. Als zij helder hebben of een vrij specifieke richting op willen, laten wij ze oriënteren bij de opleiding en kijken wat ervoor nodig is om daar terecht te komen. Een kennismaking dag meelopen of misschien een gesprek op school met een docent of coach aangaan of het beeld dat de jongere heeft klopt met wat de opleiding ook biedt. Daar zit nog weleens een gat tussen. Maar soms is het ook nodig dat je nog wat, naja dat het vertrouwen in school zo moeizaam is dat je misschien via certificaten wilt gaan opbouwen. Dat zou hier bijvoorbeeld ook kunnen. Daar hebben we de samenwerking met Steunpunt Zorg & Onderwijs ook voor. Die kan zegmaar, ontwikkelingsgerichte trajecten aanbieden die leiden tot certificering. Daar proberen we de samenwerking in te zoeken. Dat betekent niet meteen dat je terug naar school moet, maar wel dat je hier in een aparte ruimte kan werken aan onderwijsopdrachten.

Interviewer: Dus eigenlijk in principe zoals wanneer je een cursus thuis gaat volgen.

Respondent A: Ja precies, alleen hier word je nog wel gecoacht op, aan het werk zijn, aan huiswerk doen, aan zorgen dat je de tijd neemt om even te gaan zitten i.p.v. te gaan netflixen. Het biedt dus eigenlijk de randvoorwaarden van de structuur voor ideeën om met school bezig te zijn. Het is goed om dus hier te starten en de stap naar onderwijs niet te groot te maken.

Interviewer: Hoelang duurt zo'n traject gemiddeld?

Respondent A: Nou, best lang. We zijn pas sinds februari bezig, maar eigenlijk hebben we 18 maanden voor een volledig traject uitgetrokken. Dat kan soms korter zijn, in sommige gevallen langer, maar we denken dat je dat wel nodig hebt om in fase 4 terecht te komen waarbij je dus al op school bent of aan het werk bent bij een werkgever en dat de coach nog incidenteel betrokken is om dat traject te monitoren. En dat zit dan nog wel in die 18 maanden. Zolang hebben jongeren echt wel nodig hoor, om weer te herstellen.

Interviewer: En wat hebben jullie dan precies nodig om juist de gepaste hulpverlening aan te bieden? Je hebt het over werkbegeleiders en trajectbegeleiders..

Respondent A: Werkbegeleiders, trajectbegeleiders. We hebben een manager van 'Zien op' die de hele cluster jongeren onder zich heeft. Een subafdeling voor hem, maar die is de eindverantwoordelijke. De leidinggevende van de werkbegeleiders en trajectbegeleiders. Ik ben zelf als projectleider betrokken dus ik heb zelf meegewerkt aan de opstart van deze voorziening en het neerzetten van de methodiek, neerzetten van dagstructuur, dat is nu wat aan het bouwen. Maar het is minimaal hoe het hier vorm gegeven wordt en dat komt een beetje doordat het geen structurele financiering heeft. Er wordt niet gefinancierd door onderwijs of gemeente of door zorg. Er is dus geen financiering en het is afhankelijk van fondsen. Dat maakt het een beetje kwetsbaar en houdt het ook minimaal wat we aan budget beschikbaar hebben.

Interviewer: Hoe komt het dan dat het overal wat tussen valt, om het zo te zeggen.

Respondent A: Nou, omdat hiervoor gekozen is om in deze voorziening geen dagbesteding te doen. Een dagbesteding is een financiering die je vanuit de WMO kunt krijgen. En een dagbestedingsindicatie kun je daarvoor krijgen. Dan krijg je een budget voor een bepaald deel van de dag, maar dat zit in de WMO en dagbesteding is eigenlijk voor cliënten met een belemmering en beperking en is voor de meeste mensen die daar gebruik van maken vaak te beschrijven als een eindstation. Terwijl we hier gezegd hebben, wat de jongeren hier gaan doen, is een start. Het is geen eindstation, maar een begin. Je zit veel dichter tegen de participatiewet aan dan tegen de WMO. Dus wij hebben er heel bewust voor gekozen om niet via de WMO gefinancierd te willen worden, omdat dat het verkeerde signaal is naar zowel jongeren als het werkveld dan dat wat je hier biedt. We bieden participatie, we helpen ze om weer onderdeel van de maatschappij te worden. Daar is de participatiewet voor bedoeld. We zijn nog met gemeenten in overleg om budget vanuit de participatiewet vrij te maken om dit gefinancierd te krijgen. Nou, dat is nogal een politiek spel waar we nog middenin zitten, maar de financiering is nog niet rond.

Interviewer: Ok. Ja, ik had dat nooit zo bekeken inderdaad dat dagbesteding als eindstation gezien kan worden. Maar..

Respondent A: Ja, er moet dan vanalles met je mis zijn. "Ok. Je functioneert op een aantal terreinen niet, nou dan uh.. krijg je het stickertje van beperking op je hoofd en mag je.. krijg je een indicatie om dagbesteding te gaan doen". De jongeren worden daar ook niet blij van. Die worden of hebben hun hele leven lang al stigma's gehad en stickertjes en diagnoses of weet ik allemaal wat. Die willen gewoon zo normaal mogelijk mee doen in de maatschappij. Dat signaal werkt naar jongeren heel goed en vanuit het werken zelf ook. Alleen de participatiewet zit nog niet zo in mekaar. Die is vanuit oudsher gericht op bijstand verlenen en mensen uit de bijstand te krijgen en daar zit de sociale factor nog niet zo sterk in. Daar zijn wij eigenlijk mee bezig om dat voor elkaar te krijgen. Dat heeft gewoon met de randvoorwaarden van de financiering van het project te maken. Je ziet het overigens ook bij het steunpunt. De financiering is daar ook lastig. De jongeren die buiten onderwijs zijn gevallen, maar een sterke onderwijsvraag hebben en vanuit onderwijs gefinancierd moeten worden binnen hun traject. Maar dat lukt vaak niet, dus je ziet heel vaak dat deze jongeren vanuit de zorg gefinancierd worden. Er zijn heel vaak PGB budgetten die gebruikt worden bij een dagbestedingslocatie om jongeren ontwikkelingsgericht of onderwijsgericht traject te laten doen. Dat hoort eigenlijk niet, dat mag ook niet. Je mag niet onderwijs financieren

vanuit zorgbudgetten. Daar hoort het ook niet thuis. Maar het onderwijs in de vorm van passend onderwijs, die kan zijn verantwoordelijkheid daar nog niet voldoende voor nemen als het buiten de reguliere schoolgebouw gebeurt. Dus ook daar zijn we aan het wrikken en aan het zoeken, hoe kunnen we dat nou anders gefinancierd.

Interviewer: dus dat moet ook nog allemaal vorm gegeven worden.

Respondent A: Ja, en ook participatiewet past daar ook bij. Jongeren die in een uitkering zitten en wel terug naar school willen en vanuit onderwijs gefinancierd zouden moeten worden, maar nog niet in een onderwijslocatie passen, ja.. hoe financier je dat dan. Dat zou dan ook vanuit de participatiewet moeten.

Dat zijn de ingewikkeldheden die aan de randvoorwaarden van een project te maken heeft.

Interviewer: Ja, er komt veel bij kijken. Dan kom ik eigenlijk al aan mijn laatste vraag. Want zo snel gaat het al. Op welke wijze krijgt u inzicht in de beleving en tevredenheid van de jongeren die hier hulpverlening krijgen.

Respondent A: Nou, we krijgen natuurlijk veel info uit de samenwerking met werkbegeleiders en de trajectbegeleiders van de jongeren. Ook elke jongere maakt hier een portfolio. Dat is de bedoeling, dat zit in methodisch werken. Dat betekent dat als ze hier een traject doen en weer weggaan of verdergaan ook fysiek een map hebben waarin staat, wat heb ik hier gedaan, wat heb ik hier bereikt, ik heb een certificaat, ik heb een training/cursus gedaan of ik heb een capaciteitentest gedaan. Het kan foto's, filmpjes, van alles hoe ze het zelf willen doen. Ze kunnen alles terugkijken, los van wat in hoofd zit, "hier kijk, dit heb ik gedaan". Iets tastbaars. En dat blijkt ook wel uit in hoeverre ze tevreden erover zijn.

Interviewer: Dus echt uit succesverhalen ook wel.

Respondent A: ze hebben hier ook wel een cliëntregistratiesysteem waar ook iets in zit over de tevredenheid. Maar dat doen ze echt met de jongeren zelf. We laten ze altijd graag meedenken in aanpassingen hier. Een voorbeeldje. Dat kwam uit de oude dagbestedingsgedachte, als je een indicatie-dagbesteding hebt, mag je daar ook een dagbesteding vergoeding krijgen vanuit de WMO. Dan kregen de cliënten zo'n 80 cent per uur als ze aan de dagbestedingslocatie meewerkten. Dat is vervallen, dat mag niet meer, maar de jongeren waren nog wel gewend van, dan hoort er eigenlijk wel iets tegenover te staan. We hebben gezegd, "we sluiten aan op de participatiewet, wat je doet is investeren in je eigen toekomst en dat gaat je op de lange termijn wat opleveren". Nou, dat helpt niet helemaal in de beleving van jongeren, ze zeggen: "waarom moet ik hiervoor mijn bed uit, er staat niks tegenover". Dus we hebben hier een beloningsysteem bedacht, dat heet 'WeCoins'. Dat is van de werkerij. Je krijgt een punt per dagdeel dat je hier aanwezig bent en met dat punt kan je sparen voor dingen die je helpen in jouw ontwikkelingstraject. Dan moet je denken aan een boekenpakket voor school of kleding voor school of een fiets om naar je werk of school te kunnen. Daar kunnen ze voor sparen in de dagdelen dat ze hier aanwezig zijn. Maar ze hebben zelf heel erg meegedacht in het ontwerpen van dat systeem. Dat doen we met cliëntenparticipatie. Dan doen we een pizza-debat. We gaan zitten met elkaar en rukken pizza's aan, we gaan met elkaar brainstormen over hoe gaat het eruit zien, wat zijn de dingen waar jullie dan voor zouden willen sparen en hoe doen we dat. Daar hebben ze heel actief over meegedacht. Dus we ook over verbetering en ontwikkeling betrekken we jongeren. Dat draagt ook bij aan tevredenheid over het project hierzo. Ze hebben inspraak.

Interviewer: Dat vind ik een heel mooi concept hoe dat is ontwikkeld. Ik begon al inderdaad te denken dat de jongeren denken, voor de lange termijn zal het best goed voor me zijn, maar dat zullen ze niet meteen zo ervaren. Maar een goede oplossing is dit.

Respondent A: Ze bedenken ook goede en nuttige dingen. Sommigen zitten heel erg in de financiële problemen, die zitten in de schuldhulpverlening en saneringstrajecten, die hebben echt nauwelijks geld te besteden en ze kunnen hier dus ook sparen op korte termijn, binnen een week, voor aanvullende levensmiddelenpakketten. Dat kan ook.

Interviewer: Wat mooi. Nou dan heb ik verder geen vragen meer. Heb je alles verteld wat je wilde vertellen?

Respondent A: Ja, dat denk ik wel. Aah, wat één ding nog wel aardig is om te zeggen. In methodisch werken zit ook een bepaalde vorm van senior schap en dat is, dat draagt ook bij aan tevredenheid, we zetten jongeren in, in coaching en hulp bij jongeren die hier net komen. Dus jongeren die hier al langer zijn en de werkwijze kennen en voor ogen hebben waar ze aan willen werken en waar ze naartoe willen, die zijn al wat verder in het traject. Die zetten we in bij jongeren die net komen en nog moeten ontdekken en ervaren, dus een soort maatjes idee. Ze nemen van jongeren sneller dingen aan dan van hulpverleners en volwassenen dus dat werkt goed. Dat zit ook in het methodisch denken. Ook wel belangrijk.

Interviewer: Ok, goede toevoeging nog. Ik wil je hartelijk bedanken voor je openheid en ik weet zeker dat ik hier verder mee kan.

Respondent A: Top, succes met je uitwerking ervan.

Interviewer: Dankjewel.

8.2.5 Stap naar Werk

Interviewer: Allereerst, kun je wat vertellen over de doelgroep die naar 'stap naar werk' komt?

Respondent: de doelgroep die wij hier hebben, we hebben een leerbedrijf en dagbesteding bij elkaar. Dagbesteding mensen zijn vaak oudere mensen die al meerdere jaren in de dagbesteding zitten en misschien er ook niet meer uit komen. En daarnaast hebben wij vanuit de goede samenwerking met praktijkonderwijs, regulier onderwijs, leerlingen die hier een bepaalde stage lopen, en dan uiteindelijk uit het onderwijs vallen. Die pikken wij binnen het leerwerkbedrijf op. Dus het onderzoek dat door een medestudent van jouw vanuit maatschappelijk werk wordt gericht op leerlingen met lvb. Het is een intern onderzoek en daaruit komt dat een groot deel van onze doelgroep in die categorie vallen. Ik houd er niet van om mensen in hokjes te stoppen, maar om antwoord te geven is dat eigenlijk onze doelgroep die daardoor een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt en soms ook onderwijs.

Interviewer: En met werknemers bedoel je dan de jongeren die hier komen?

Respondent: Ja, bij ons zijn medewerkers net zoals jij en ik. Je bent medewerker van een bedrijf, we noemen ze dan ook geen cliënten.

Interviewer: Ok, dan is dat voor mij duidelijk.

Respondent: Wij willen juist... met cliënt heb je al snel een bepaalde titel en met medewerker proberen we het wat anders te brengen.

Interviewer: cliënt vind je een beladen begrip.

Respondent: Ja. Zo zou je het kunnen stellen. Je bedoelt eigenlijk hetzelfde ermee, maar men vindt het plezierig om werknemer te zijn van een bedrijf. Dat is de gedachte erachter.

Interviewer: Ok.

Respondent: Dus onze hoofddoelgroep is dan wel lvb met meerzijdige problematiek. Zoals ook wel bij het steunpunt is het heel veelzijdig. Verslavingsproblematiek, hechtingsproblematiek, het is vaak een grote bak met problematiek. Dus als je zegt wat voor doelgroep hier is, is wat het onderzoek heeft opgeleverd dat vooral de categorie in lvb zit.

Interviewer: En als ik denk aan leeftijd?

Respondent: De mensen die langer bij ons in dagbesteding zitten zijn wat ouder. De rest zit rond de leeftijd 17-25 maar ze zijn ook wel 30-35 omdat ze bijvoorbeeld 15 jaar lang op de bank hebben gelegen. Uit het onderwijs geraakt, verslaving, noem maar op. Dus dan val je als je dat aftrekt ook wel binnen dezelfde categorie qua ontwikkeling. Dus de jongere categorie is 17-25 jaar.

Interviewer: duidelijk. En je zei ook al dat het onderzoek heeft geleid tot grotendeels lvb. Welke oorzaken zie je waardoor ze naar 'stap naar werk' komen?

Respondent: Eén van de redenen is dat ze uit het onderwijs vallen of dat er geen plek binnen het onderwijs is, waar zij zich kunnen ontwikkelen. Dus het onderwijssysteem is niet gericht op iets te bedenken naast de bekende onderwijs schoolmuren voor deze doelgroep. En dan gaan ze eerst hier stage lopen en dan merken ze dat ze niet meer het schoolgebouw in willen, ze gaan liever thuis blijven, ze onttrekken zich helemaal van het schoolsysteem. Dan is bij ons A, het schoolsysteem is er niet klaar voor of B, ze zijn nog niet capabel genoeg om zich verder te ontwikkelen en dan ga je alternatieven zoeken. Naja, regulier werk, je hebt geen papieren, je hebt helemaal nog niets, dus daar kun je ook niet terecht. En dan kom je waarschijnlijk toch wel in een vorm van dagbesteding terecht.

Interviewer: En wat je zei over uit school raken, wanneer ze bezig zijn met school bijvoorbeeld. Dan wordt het hier opgepakt weer. Wordt het dan gezien als een stage voor hun vanuit onderwijs of is het dan pure dagbesteding?

Respondent: De hele vroege leerlingen uit het praktijk- of VSO-onderwijs komen hier sowieso. Die kunnen soms wel 14 jaar zijn en vallen dan al uit het onderwijs, maar zijn nog verplicht om naar het onderwijs te gaan. Onze categorie die zeg maar 18 jaar zijn, zijn niet meer leerplichtig en die

hebben vaak verschillende stages gelopen en komen daarna tot stoppen van school. Zij hebben de stage al gehad en dan moeten wij een middel bedenken om ze toch te kunnen begeleiden. Waar krijgen wij dan de paar centen van om deze hulp te bieden. Dat komt dan vanuit de dagbesteding. Dus dan is de vormvoorwaarde dagbesteding om ze te kunnen ondersteunen. Dan noemen wij het geen stage meer, dat doen ze tijdens hun schoolperiode. Zitten ze niet meer op school, dan noemen wij het dagbesteding.

Interviewer: Ok, dat is duidelijk. De dagbesteding, kan ik dat als hulpverlening categoriseren?

Respondent: Binnen ons bedrijf vind ik van wel. We zijn een leerwerkbedrijf met ontwikkeling. Wij willen ook eigenlijk het liefst afscheid kunnen nemen van mensen omdat ze ergens zijn gekomen. Er zijn ook dagbestedingslocaties die mensen innemen als dagbesteding en die zitten er de komende 10 jaar, die hebben wij ook wel. Dat is bedrijfstechnisch prettig en heb je een standaard, gestroomlijnd indicatiepatroon wat financieel aantrekt voor een bedrijf. Maar 'stap naar werk' is wel gericht op ontwikkeling met thema's waar men in zich kan ontwikkelen, om competenties te ontwikkelen om ergens te komen.

Interviewer: En hoe wordt de hulpverlening dan aangeboden, gericht op verschillende domeinen? Als ik dan kijk naar werk en scholing, huisvesting, noem maar op.

Respondent: Als je huisvesting noemt, dat doen wij niet. Je ziet veel dagbestedingslocaties die ook in wonen gaan zitten, dat doen wij niet. Wij vinden dat werk een middel is om ergens te komen en daar ga je niet bij wonen. Ik kom zelf ook naar mijn werk van huis en ik vind het goed dat je naast woonsituatie ook bij werksituaties leert. Dus wij zijn eigenlijk alleen het domein werken, leren en natuurlijk ook zorg. Als je vraagt "hoe doen we de hulpverlening?". We hebben een trajectbegeleider en werkbegeleider. De werkbegeleider staat op de groep, die begeleidt ze op de afdelingen. De trajectbegeleider die ondersteunt en heeft een helicopterview op de ontwikkelingen van de medewerker. En dat valt dan onder zorg.

Interviewer: Ja, ok. En als ik dan denk aan geestelijke ontwikkeling, lichamelijke ontwikkeling, sociale vaardigheden, hoe wordt daar aandacht aan besteed?

Respondent: Ja, we hebben 5 thema's. We hebben onderzocht dat wij de doelgroep die we hebben in 5 thema's kunnen zetten, met daaronder heel veel competenties die aansluiten op het thema. We hebben bijvoorbeeld 'werken aan jezelf'. We hebben als grap, 'werken is werken', maar als je hier komt dan kan je op je pad krijgen dat je jezelf ergens tegenkomt. In vele concepten kan dat zijn, onzekerheid, naja, je kan er vanalles wel bij bedenken. En dan proberen wij te bedenken met iemand, "binnen dit thema heb jij competenties en die vullen we daaronder in en dan gaan we daarmee aan het werk". Zo hebben we ook 'werken en leren', 'groepsdynamica' is een thema: "kan je samenwerken, kan je in een groep werken". Want in elke werksetting die we hier hebben zul je in het werkveld met anderen moeten werken dus hoe doe je dat. Wij zoeken heel erg naar de thema's en we leggen de competenties niet vast per thema, maar we gaan per individu competenties onder thema's plakken, zodat de werknemer ook weet waar hij/zij aan gaat werken. Wij vragen dan ook: "zet jij de stap samen met ons? Wij zetten hem niet". Als je hier komt en je wilt graag stappen zetten, wij gaan je niet lostrekken uit een situatie wat jij niet wilt en dat gedoemd is om te mislukken. Kom jij hier dan sturen we aan dat jij de stappen wilt zetten.

Interviewer: Ok, dus als ik het goed begrijp. Komt de werknemer met een vraag: "hee ik wil iets bereiken". Dan kijken jullie samen naar het doel en stellen de vraag: "hoe wil je dit bereiken en hoe kunnen wij jou..".

Respondent: Hoe kunnen wij dat faciliteren, ja klopt.

Interviewer: Ok, mooi. Dus de focus wordt echt gelegd op zelfredzaamheid van de werknemer.

Respondent: Ja. En ik denk dat dan ook het verschil is tussen de gemiddelde dagbestedingslocatie en wat wij doen. Ik wil niet zeggen dat die niet niets aan de ontwikkeling doen, maar daar is aanwezig zijn soms al genoeg. Wij willen graag een stapje verdergaan en kijken naar wat jij nodig hebt om nog ergens te komen. Waar ligt je beperking of waar heb jij moeite mee of wat heb je tot nu toe geleerd van jezelf waar je tegenaan loopt. Heel veel instanties waar ze soms al zijn geweest vinden daar natuurlijk ook wat van over wat je nodig hebt om te ontwikkelen om uiteindelijk naar de arbeidsmarkt te gaan. Zijn dat dan ook onze uitgangspunten om ergens te komen, want dan

zou je ook kunnen rapporteren en je ontwikkelingsboog creëren. Ik had toevallig een gesprek met iemand die hier het liefst wilt blijven binnen de ICT maar hij wilt ook geld verdienen. Dat snap ik bij deze jongen ook wel, maar wij zijn een leerbedrijf. Ik kan niet iemand in dienst nemen en daar ook nog begeleiding op inzetten om ze te ondersteunen. Dat vind ik erg botsen. Die jongen zal waarschijnlijk weggaan, want hij gaat voor het geld. Dan denk ik in de vorm van Steunpunt zorg en onderwijs, zou ik het mooi vinden dat die jongen hier blijft zodat hij nog een dag dagbesteding heeft, wat hij misschien niet heel leuk vindt, maar dat in samenwerking met het steunpunt een aantal certificaten kan krijgen waardoor zijn arbeidsvaardigheden en kansen vergroot. Maar ik denk niet dat hij het geduld heeft.

Interviewer: Als hij nu naar betaald werk gaat, zou het doel wel behaald zijn toch?

Respondent: Ja, maar hij is een ICT man en hij gaat nu iets in de tuinen doen.

Interviewer: Oh, ok.

Respondent: Dan snap ik dat hij voor het geld gaat. Het is ook een groot nadeel als je een indicatie dagbesteding hebt en hij zit ook nog in het bijzonder bijstand. Dan heb je niet veel geld om van rond te komen.

Interviewer: En als hij naar ICT zou willen gaan, zou hij eerst de papieren ervoor nodig hebben.

Respondent: Naja, ik ben wel benieuwd naar welke bedrijven deze mensen aan zouden willen nemen die zelfs vanuit praktijkonderwijs uitgevallen zijn. Hoe ga je deze mensen op de arbeidsmarkt zetten? Het wordt allemaal wel leuk met loonwaarden, omdat ze goedkoop zijn en dadelijk is hij ook steengoed binnen ICT, maar welk bedrijf gaat hem aannemen?

Interviewer: Ja precies, want ik vroeg me inderdaad af hoe hij het hier doet binnen ICT en wat zouden jullie dan kunnen betekenen voor hem om hem goed te kunnen presenteren?

Respondent: Eigenlijk willen we dat niet doen. Want dan heb je weer jobcoaches, integratiebedrijven en dat soort dingen. Als hij het nodig heeft om een stap te zetten naar het regulier werk omdat hij dat wilt, willen wij wel zoveel mogelijk meegaan door middel van een warme hand overdracht als dat goed voor hem is. Maar misschien is het wel goed voor hem om via een jobcoach of weet ik veel wat voor traject een plek te gaan vinden. Alleen binnen de ICT sector waarin hij zit, vind ik het heel lastig wat de arbeidsmarkt doet en of ie open staat voor mensen zonder papieren en met een beperking. Staat de arbeidsmarkt ervoor open om hem binnen een bedrijf op te vangen. Als ik wist of het bedrijf bestond, was ik als eerste om met hem daarheen te gaan. Ik heb ze binnen de ICT niet gevonden. We hebben ook een fietsafdeling en daar werken we samen met tweewielerbedrijven en daar kunnen mensen wel stage lopen om de regulieren werkzaamheden te leren kennen. Misschien is dat ook het onbekende van ons binnen de arbeidsmarkt van ICT, dusja ik ben benieuwd wat de gemeenten ervan vinden. Misschien hebben die wel een bedrijf. En ik gun het hem ook, want hij kan het wel. Hij doet het organisatorisch van ons, als bijvoorbeeld mijn telefoon stuk is, dan ga ik naar hem toe en hij schoont hem even op en lost het op. Hij kan absoluut veel.

Interviewer: Ja, maar toch krijgt hij het niet voor elkaar om de papieren te krijgen die van hem verwacht wordt.

Respondent: Nee, hij wilt ook niet terug naar onderwijs want hij kan niet schrijven. Dus daar zie ik dan ook punten om in te ontwikkelen. Dan is de balans, heb je de tijd en de rust. Hij is net 20 geworden, hoever is de persoonlijke ontwikkeling belangrijker dan geld. Daar komt het nu op neer.

Interviewer: Moeilijk.

Respondent: Ja, ik denk dat dit een van de grootste problemen is in, misschien ook wel in jouw onderzoek, waar je tegenaan loopt als je in een dagbesteding zit en je wilt iets in een vak en je komt belemmeringen tegen. Ik denk dat geld één van de belangrijkste factoren is, maar ook de arbeidsmarkt, hoe groot is die stap er naartoe.

Interviewer: Ja inderdaad. Dat sluit ook een beetje aan op wat je zegt, maar om het nog concreter te maken. Welke behoeften signaleren jullie bij 'stap naar werk'?

Respondent: Wat wij nodig hebben als organisatie of wat de doelgroep wilt?

Interviewer: Wat de doelgroep wilt inderdaad.

Respondent: Uiteindelijk heeft de doelgroep tijd nodig om zich te ontwikkelen, heeft vertrouwen nodig dat ze er mogen zijn, dat ze ook iets anders mogen ontwikkelen in een ander tempo dan wat het onderwijs van ze verwacht, vooral heel veel mensen met hechtingsproblematiek willen een fijne plek waar ze zich kunnen ontwikkelen. Dat is eigenlijk wat de doelgroep van ons verlangt. En dat wij ook terug krijgen dat bijvoorbeeld grote bedrijven dat ze daar niet vinden wat ze hier wel vinden. Eigenlijk is het wel persoonlijke aandacht en persoonlijke groei die wij willen bereiken met zijn allen.

Interviewer: Hoe wordt de hulpverlening daar dan precies op aangepast?

Respondent: Dan komen we terug op de thema's hoe wij naar de mensen kijken. Wij vinden dat zij een stap moeten zetten en wij faciliteren daarbij de stap die ze willen zetten. Loop je tegen dingen aan waardoor het niet lukt, hebben wij trajectbegeleiders die daar dingen voor gaan bedenken, hulpverleningsmethodieken en proberen te achterhalen om die ondersteuning te bieden. Daarnaast hebben we ook de werkbegeleiders die tijdens het werkproces ondersteuning bieden. Er wordt een trajectplan vastgelegd en afspraken gemaakt waar iedereen zich aan houdt. Nou ben ik verder even je vraag kwijt.

Interviewer: Ja dit is inderdaad wel een antwoord op mijn vraag. Daarnaast vroeg ik mij af hoe dan de relatievorming wordt bereikt bijvoorbeeld, hoe het tempo wordt bepaald.

Respondent: Het plan wordt door een trajectbegeleider gemaakt samen met de werknemer, daar wordt het tempo ook besproken.

Interviewer: Als de werknemers dan aan het werk zijn, is dat in groepsverband of individueel?

Respondent: In een groep.

Interviewer: Hoe wordt dan..?

Respondent: Het is een groepssetting. Als je bij ons naar de fietsen kijkt, maar je in je eentje een fiets, maar er staat wel iemand naast je die ook een fiets maakt. De setting is in een groep, maar aansturing is individueel. Maar samenwerken moet je wel, je komt elkaar in een groep wel tegen. Dus individuele ontwikkeling staat voorop, maar we doen het in een groepssetting.

Interviewer: Dus dan komen ook weer de sociale vaardigheden aan de pas.

Respondent: Ja, klopt.

Interviewer: Ok, mooi. Je hebt ook al vertelt in hoeverre de werknemer inspraak heeft in een plan...

Respondent: Ja, eigenlijk is dat 100%. En natuurlijk zijn er grenzen, wij zijn er dan voor om het te kaderen. Wij zoeken naar wat iemand wilt en dat allerliefst nog zelf willen laten benoemen.

Interviewer: Eigenlijk het enige wat jullie doen is het haalbaar maken van een plan. Om het zo te zeggen.

Respondent: Ja klopt. Eigenlijk hebben we relaxed werk, we laten hun denken en wij schrijven alleen maar op.

Interviewer: ja precies, dat is het ideale wat je wilt bereiken.

Respondent: Ja, maar in de praktijk is het zo dat je er heel druk mee bent, om hun te laten benoemen wat ze willen.

Interviewer: Ok. Dan zit ik even te denken. Ik heb namelijk de vraag wat jullie precies nodig hebben om de gepaste vorm van hulpverlening toe te passen. Naja, je hebt al verteld over traject- en werkbegeleiders die methodieken gebruiken die aansluiten op de doelgroep, het maken van een plan gebaseerd op 5 thema's, hebben jullie nog behoefte aan meer handvaten of denk je wij hebben onze manier gevonden en dit werkt voor ons?

Respondent: Nee, wij hebben niet de illusie dat wij binnen de 5 thema's alle competenties kunnen plakken. Maar als je heel goed kijkt hebben we verschillende flap-overs met gekleurde memo's competenties genoemd die wij de afgelopen tijd tegen kwamen en die kon je altijd wel onder een thema plakken. Dus ik geloof wel dat we daar.. we willen het eenvoudig en concreet maken voor onze doelgroep. We kunnen heel veel praten en schrijven, maar daar is de doelgroep niet bij gebaat. Dus als jij een thema hebt en je maakt duidelijk dat wat diegene wilt ontwikkelen, welke competenties en je benoemt het ook in zijn eigen woorden, dan weet diegene ook wat ermee bedoelt wordt.

Interviewer: En als ik dan kijk naar bijvoorbeeld waar we het over hadden, de stap naar de arbeidsmarkt. Wat zouden jullie daar dan nog voor nodig hebben? Om ervoor te zorgen dat het werkelijk haalbaar is dat de werknemer in een vak terecht komt waar hij naartoe wilt?

Respondent: Dan kom je op het steunpunt zorg en onderwijs terecht. We kunnen natuurlijk wel de werknemers iets leren, maar waar ben je dan uiteindelijk? Realistisch gezien ben je pas wat als je je papiertje hebt en dat hebben ze hier niet. Want welk bedrijf staat te wachten op iemand zonder papieren. We hopen dat we via ons netwerk de werknemers een certificaat kunnen krijgen om ervoor te zorgen dat ze aan kunnen tonen dat ze wat bereikt hebben en dat vergroot de kansen op de arbeidsmarkt.

Interviewer: Ook het meest ideale zou zijn als ze bij jullie certificaten zouden kunnen halen.

Respondent: Ja, binnen het praktijkonderwijs hebben we via de SPB Boristrajecten, dus dan kunnen ze bij ons stage lopen en buiten de schoolmuren hier certificaten halen. Maar dan val je volledig onder het onderwijs. Maar we toetsen wel op de competenties die noodzakelijk zijn voor het certificaat. Dan zit je natuurlijk nog wel binnen het onderwijs, alleen dan val je er uit omdat je de schoolmuren niets meer vind of als je 18 jaar wordt en niet meer leerplichtig bent.

Interviewer: Zou ik het ook zo kunnen stellen dat in de hoop dat het steunpunt een rol kan spelen om de afstand naar de arbeidsmarkt te kunnen verkleinen en hopelijk ook de lijntjes kan vinden naar bedrijven die deze werknemers zouden willen aannemen?

Respondent: Ja, dat zou optimaal zijn.

Interviewer: Ja. Nou, dan kom ik alweer op de laatste vraag aan. Op welke wijze krijgen jullie inzicht in de tevredenheid van de werknemers over de hulpverleners?

Respondent: Ja, we doen twee keer per jaar een tevredenheidsonderzoek. Die wordt dan trouw ingevuld en dat ben je ook wel verplicht om als bedrijf te doen. Wij toetsen natuurlijk ook in het trajectplan hoe het gaat. En we hebben, klinkt misschien wat zwaar, een klachtenregistratie. En vooral met incidenten dat er iets gebeurt, maar ook klachten die zijn we verplicht om als hulpverleners in te vullen. Er kan bijvoorbeeld een klacht binnen komen: "ik doe al weken de tandpasta". Iemand is niet tevreden met het werk dat diegene hier doet. Of het gebouw is te ver van het centrum vandaan. Ik heb op een gegeven moment een tool bedacht die de hulpverleners gebruiken om bij te houden welke klachten bijvoorbeeld door de wandelgangen worden genoemd. Eén keer in de twee maanden kijk ik de lijst na om te kijken of er onderwerpen of algemene dingen die wij kunnen verbeteren. We hebben bijvoorbeeld ICT en we zaten alleen beneden en het werd een grote geitenbende. Er kwamen steeds meer medewerkers bij en steeds minder ruimte. Hieronder hebben we onze werkbegeleider uit een kantoor moeten zetten om meer ruimte te kunnen creëren, omdat er geen rust meer was voor de medewerkers om te werken.

Interviewer: Ok, dus als ik het goed begrijp is er twee keer per jaar een tevredenheidsonderzoek en een ander middel is het signaleren van klachten op de werkvloer.

Respondent: Ja precies. Uiteindelijk wil je ook dat je de omgeving creëert waar de werknemer zich kan ontwikkelen.

Interviewer: Ja. En hoe zit dat met de positieve dingen. Hoe worden die geregistreerd?

Respondent: Ja, hetzelfde. Dat gaat in hetzelfde systeem.

Interviewer: Ok, ik dacht ik wil niet alleen de focus leggen op het negatieve natuurlijk.

Respondent: Nee is zo, het woord klachten klopt ook niet echt. Goed dat je dat zegt, maar er staan ook positieve dingen in.

Interviewer: Duidelijk. Ok, dan heb ik geen vragen meer. Is er misschien nog iets dat je wilt toevoegen?

Respondent: Nee niet echt, wil je nog een rondleiding, dan kun je het in de praktijk zien?

Interviewer: Ja graag, dat lijkt me erg interessant.

Respondent: Top, doen we dat. Verder heb ik geen punten meer.

Interviewer: Ok, dan wil ik je van harte bedanken voor je tijd en openheid. En ik ga hiermee verder voor mijn onderzoek.

Respondent: Hartstikke mooi, succes.

8.2.6 Zorg Werkplaats Auto en Techniek (ZWAT)

Interviewer: Om te beginnen, wat is precies de doelgroep die bij 'ZWAT' komt?

Respondent: Bij 'ZWAT' hebben we twee werkplaatsen. Je bent nu bij de autowerkplaats, daar hebben we ongeveer 40 cliënten, waarvan 15 elk moment aanwezig van zijn. En we hebben een houtwerkplaats, die is een stukje verder. Dat is meer klassieke dagbesteding. En de autowerkplaats is vrij uniek voor Groningen, Friesland, Drenthe en zelfs Overijssel, omdat het.. zoals je hebt kunnen zien een regulier garagebedrijf eigenlijk is. Mensen die hier hun auto brengen hebben niet zozeer in de gaten dat het een zorggarage is. We hebben 3 apk-keurmeesters, we doen dus apk's, ander onderhoud van klein tot groot.

Ons doel met dit bedrijf is dat mensen echt zinvolle dagbesteding krijgen. Als jij je auto hier brengt, dan kun je misschien wel begrip opbrengen dat het misschien wat langer duurt voordat je auto gerepareerd is, maar als je naar buiten rijdt weet je in ieder geval dat hij veilig is. Die veiligheidsnormen worden door de apk-keurmeesters gewaarborgd. Daarvoor begeleiden we onze cliënten intensief. Dat betekent van één op één tot één op acht begeleiden en één op acht komt bijna niet voor. Gemiddeld zitten we op één op vier of vijf begeleiding. Dat is intensieve begeleiding, omdat namelijk alle werkzaamheden die gedaan worden, die moeten gecontroleerd worden door onze werkmeesters en drie van hen zijn dus keurmeester. Dat is onze kwaliteit, maar ook onze zwakte.

Als je klassieke dagbesteding geeft is de bekostiging voor ons. Dat betekent dat er hier cliënten zijn die maar relatief weinig kanten op kunnen, maar wel één op vijf begeleid moet worden. Want anders bestaat de kans dat je auto onveilig gerepareerd wordt. Wij hebben namelijk weinig keuze daarin, wij kunnen er niet mee marchanderen. Want je auto is niet een beetje goed als je naar buiten rijdt.

Interviewer: Hij moet helemaal goed zijn.

Respondent: Die moet helemaal goed zijn. Dus de begeleidingsintensiteit die wij bieden is extreem hoog. De doelgroep zijn mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, drop-outs van scholen, mensen die begeleid wonen, leeftijdscategorie 13-58 jaar, en mensen die op zoek zijn naar echt zinvolle dagbesteding. Iedereen schermt met zinvolle dagbesteding, maar ik denk dat dit wel heel zinvol is. Het resultaat is ook echt te zien. Als je een auto gerepareerd hebt en alles doet het weer, nou hoe zinvol kan het zijn. Dus dat is ons doel.

Interviewer: Hoe zie ik het dan voor me als een auto helemaal gerepareerd is? Wat zie je dan aan degene die daaraan gewerkt heeft?

Respondent: Wij zijn altijd heel duidelijk. Mensen komen hier voor dagbesteding. Alleen de jongens hier die hebben het misschien heel kort over dagbesteding, maar daarna hebben ze het erover dat ze naar hun werk gaan en dat proberen wij ook zo te benadrukken. Dat er echt wel wat van hun verwacht wordt en het leunt het meest tegen werk in plaats van dat het gekwalificeerd wordt als dagbesteding. Dagbesteding, en zeker hoe men in het algemeen ernaar kijkt, is wasknijpers vouwen en postzegels plakken. Dit is zeker geen wasknijpers vouwen of postzegels plakken, dit is auto's repareren en men neemt dat ook mee naar huis toe. Dus ik ga niet naar mijn dagbesteding toe, ik ben automonteur en ik ga naar mijn werk. Voor de autonomie is het belangrijk dat ze dit kunnen zeggen.

Interviewer: Als ik nog eens kijk naar de doelgroep en hun leeftijdscategorie, wat is dan de grootste doelgroep om het zo te noemen?

Respondent: Ik denk dat 30% jeugd is dus tussen de 13-18 jaar. Ik denk dat de gemiddelde leeftijd rond de 28 jaar zit.

Interviewer: En welke oorzaken zie je bij hen dat ze hier komen?

Respondent: psychosociaal, drugs, reclassering, zware gedragsproblematiek, gesloten settingen waar ze vandaan komen of nog zitten, sociaal onaangepast, autisme..

Interviewer: Heel veel oorzaken zo te horen.

Respondent: Het hele spectrum inderdaad. Alleen geen gehandicapten, tenminste als je geestelijk gehandicapt misschien uitsluit. Maar lichamelijk gehandicapten hebben we hier op de

autowerkplaats niet, maar wel bij de houtwerkplaats. Dat is dus niet onze doelgroep bij de garage. Dat doen we bewust, want ik zie niet iemand in een rolstoel onder een auto kruipen of in een auto zitten. Dat wordt dan moeilijk.

Interviewer: Nee inderdaad, maar zouden jullie er open voor staan om dat te kunnen creëren?

Respondent: Nee, houtwerkplaats wel. Die is rolstoeltoegankelijk, hebben we ook invalide toiletten. Daar kan ook aan een tafel aan hout gewerkt worden. Hier kan dat niet. Dus die zijn niet welkom en met niet welkom bedoel ik dan ook echt, klinkt misschien heel bot, een belangrijke doelstelling van ons is dat mensen die hier dagbesteding willen hebben, dat die mensen wat kunnen halen en dat wij de mensen wat kunnen bieden. Is het van één van de twee kanten niet voldoende, dan gaat het niet door.

Interviewer: Ja, dat is duidelijk. Op welke manier wordt er hulpverlening aangeboden op verschillende domeinen? Als ik het hulpverlening mag noemen.

Respondent: Ik snap je vraag. Het is absoluut hulpverlening. Sommige mensen die zijn al twintig jaar aangewezen voor dagbesteding. Dat betekent dat ze een doel hebben in hun leven om ergens naartoe te gaan. Dat kan zijn stabiliseren, ritme geven, dat is misschien maar 30% van de totale bevolking. Voor sommige is het een alternatief voor scholing, omdat ze niet in een schoolse setting kunnen functioneren, 20%. Voor een gedeelte zijn er mensen die een beperkte arbeidswaarde hebben waarbij ons doel is om de arbeidswaarde te vergroten, zodat degene kan doorstromen richting participatie of jobcoaching. En dat wordt per persoon bekeken. Actief kijken naar waar de leerdoelen zijn, waar zijn er mogelijkheden, is het duurzaam, is het herstel of WOLZ (wet op langdurige zorg). En dat is constant schakelen.

Interviewer: Wordt er verder ook nog gekeken naar bijvoorbeeld, tijdsbesteding of huisvesting van de mensen die hier komen?

Respondent: Nee in principe is onze core-business individuele begeleiding en allergrootste gedeelte is dagbesteding. Wat mijn valkuil persoonlijk is, is dat ik altijd wat meer wil doen. Dus als een cliënt er bij een begeleid wonen groep uit gegooid gaat worden omdat hij het daar verknalt heeft, ik mijn netwerk erbij pak om te kijken of hij ergens anders terecht kan. Ik ben dat wat aan het terugschroeven omdat ik dan altijd op de verkeerde stoel zit. Ik hoor goede dagbesteding te geven. Alleen je hebt altijd overlap en ik laat me nog regelmatig verleiden om buiten mijn boekje te gaan.

Interviewer: Ok, dus als ik het goed begrijp. Is het echte doel om pure dagbesteding aan te bieden en niet echt te focussen op de problematiek waar de cliënt mee zit.

Respondent: Nou, jawel.. Dagbesteding is er om iets te bieden bij de knelpunten die er zijn van de cliënten. Laat ik het heel flauw zeggen, iemand heeft een verslavingsproblematiek en doordat hij hier komt, gebruikt hij minder. Maar het kan nog steeds zijn dat hij elke avond 3 joints nodig heeft om in slaap te komen. Dan is dat bespreekbaar hier, maar ik doe er niets actiefs aan. Dan schakel ik bijvoorbeeld VNN in of ander experts om dat gedeelte samen met het gebiedsteam aan te pakken en ik stap dan terug.

Interviewer: Ja precies, jij bent degene die signaleert..

Respondent: Rapporteert en daarmee ook acteert om dingen voor elkaar te zetten. Alleen ik kan niet elke dag iemand gaan coachen in het drugsgebruik, want dat is niet onze core-business.

Interviewer: En gaat dit dan ook in samenspraak met de cliënt wanneer je contact opneemt met externen?

Respondent: Wij werken altijd met een toestemmingsverklaring van de cliënt. Daarin geeft de cliënt schriftelijk aan met wie ik wel en geen contact mag hebben. Als ik bijvoorbeeld merk dat iemand teveel verslavingsproblematiek heeft, vraag ik of ik dit bij andere instanties mag communiceren, bijv. gemeente, maar ook.. dan vraag ik bijvoorbeeld, mag ik met de VNN of een arts contact opnemen om jouw problematiek, als je dat zelf niet kunt verwoorden, voor jou te verwoorden. Nou geeft hij daar toestemming voor, dan doe ik dat. Zegt ie van, ik wil niet dat dat buiten dit gebouw komt, dan stopt ook gewoon de hulpvraag en kan ik er ook niks mee doen. Gisteren ben ik bij het AZC geweest voor een jongen die de neiging heeft om zelfmutilatie te doen en dat meldt hij mij. En dan signaleer ik dat, ik vraag of ik dat bespreekbaar mag maken met zijn

voogd, ik vraag of ik met zijn begeleider van het AZC dit bespreekbaar mag maken en of ik eventueel zijn psycholoog in leeuwarden mag benaderen. Op alle drie de dingen heeft hij ja gezegd, dan regel ik een MDO, een multidisciplinair overleg, waarin zijn neiging tot zelfmutilatie besproken kan worden. Daarna ben ik er in principe mee klaar.

Interviewer: Je zegt in principe.

Respondent: Ja, ik moet het blijven monitoren en af en toe feeling houden. Alleen ik ben er niet voor om zelfmutilatie te voorkomen, ik ben ervoor om dagbesteding te geven. Daar hoort geen zelfmutilatie bij. Maar je hebt altijd overlappingen met andere zorg aan verleners. Dus je kunt niet zeggen, binnenkomen, doen wat er van je gevraagd wordt, weggaan. Het draagt altijd verder.

Interviewer: Nee, ik vind het mooi dat die overlapping er is.

Respondent: Ja inderdaad.

Interviewer: Dan heb ik de vraag, welke behoeften hebben de cliënten bij de hulpverlening die aangeboden wordt?

Respondent: Dat kan meerledig zijn, maar heel ouderwets, calvinistisch, rust, reinheid en regelmaat. Dat ze een doel hebben waar ze voldoening uit kunnen halen. Dat ze naar ons toe kunnen komen en dat ze blij zijn eind van de.. begin van de intake zeg ik vaak, misschien wat typerend, ik heb zelf een hekel aan dingen moeten, maar bij een intake zeg ik altijd er zijn 3 dingen die hier moeten. En dat is, je moet wat leren, je moet fouten maken en je moet aan het eind van de dag met plezier naar huis gaan. Dat typeert een beetje wat hier moet. Dus dat hebben de cliënten hier te halen. En dat kan voldoening zijn, dat kan toeleiding zijn naar de arbeidsmarkt, toeleiding naar scholing, maar dat middels het werken aan zinvolle dingen.

Interviewer: Ik vraag me dan af, hoe wordt de hulpverlening daar dan op toegepast, op de behoeften?

Respondent: Bijvoorbeeld iemand die zegt de grote wens te hebben om in september in het nieuwe schooljaar een opleiding te willen volgen, dan wordt er gewerkt aan het op tijd komen, dat is weliswaar een voorwaarde die nodig is. Ik heb bijvoorbeeld lesmateriaal van ROC's waar leerlingen al van tevoren aan kunnen werken zodat ze daar bekend mee raken. Ik heb overleg, daar vindt een warme overdracht richting de ROC plaats. Sterker nog, als men misschien niet de goede criteria heeft om eigenlijk toegelaten te worden, ze krijgen een warme overdracht waarbij ik zeg dat, "ik denk dat het toch goed is om het te doen." Neemt het ROC de cliënt over. Dus in de praktijk waar wordt aan gewerkt, regelmaat, deskundigheid bevordering, arbeidsethos en meer leervaardigheden aanleren die ze nodig hebben op school.

Interviewer: Dus echt de voorbereiding op participatie wat je zegt.

Respondent: Participatiescholing, werk, kan van alles zijn.

Interviewer: Mooi, ja. En tot op welke hoogte hebben de cliënten inspraak op hoe de hulpverlening eruit gaat zien?

Respondent: We hebben sinds een paar jaar een cliëntenraad. Ik ben altijd van mening geweest dat nooit iemand van de directie daarbij aan moet sluiten. Daar moeten dingen uitkomen waarbij zij vinden dat er een verbetering kan komen van de zorg. Maar praktijk leert ons ook dat als we daar niet aansluiten dat er ook weinig uit komt, dat er alleen onzinnige dingen uit komen. Zoals, we willen meer beleg op het brood hebben, ja sorry maar.. Of we willen dat het veiliger wordt, zonder dat het smart was geformuleerd. Dus sinds een half jaar sluiten we daarbij aan en zorgen we dat de verbeterprotocollen smart worden geformuleerd en aangeleverd worden.

Interviewer: Dus de cliëntenraad, moet ik dat dan zien als iedereen die hier komt?

Respondent: Niet iedereen. Van de 50-60 cliënten zijn er 8 in de cliëntenraad, dat is al vrij veel. Die gaan één keer in de twee weken overleggen. Wij faciliteren dat met gevulde koeken en koffie en zorgen dat er een rapportage komt waar ook smart mee aan gewerkt kan worden.

Interviewer: Mooi. Zo bevorder je ook de zelfredzaamheid.

Respondent: Ja en de inspraakmogelijkheid.

Interviewer: Precies. Je zei al dat je heel veel tot je beschikking hebt wat betreft de autogarage. Wat heb je nog meer nodig om de gepaste vorm van hulpverlening te kunnen bieden?

Respondent: Nou impliceer je dat we iets niet hebben. Waar doel je op?

Interviewer: Ik bedoel het niet oordelend. Ik vraag me af hoe de hulpverlening wordt aangepast op de cliënten en wat je hiervoor nodig hebt.

Respondent: Ik begrijp de vraag niet helemaal, maar we hebben één keer in de.. bijna dagelijks overleg met de begeleiders. Eén keer in de week is er cliëntoverleg en wordt er gekeken of de zorgvraag nog actueel is. Twee weken geleden stond er bijvoorbeeld dat jantje zijn tanden moet poetsen omdat hij ongelooflijk uit zijn richel stinkt, is dat verbeterd? Heel flauw, maar dat kan er in staan. En dan worden er weer nieuwe doelen gesteld. Is dat wat je bedoeld?

Interviewer: Ja dat is het precies.

Respondent: Ok, er wordt dus gemonitord en gerapporteerd. We hebben een computersysteem voor het vastleggen. Dat is geborgd door AVG, privacywet dat daarop toepassing is. En we hebben daar heel regelmatig, eigenlijk dagelijks, maar één keer in de twee weken zorgen we ervoor dat zegmaar, 30% van de cliënten wordt besproken, dat betekent dat per jaar wel 4 evaluaties minimaal per cliënt zijn, maar eigenlijk sommigen wel wekelijks geëvalueerd worden afhankelijk van de zorgwaarde.

Interviewer: Ja precies. Ok, dat is duidelijk. Inderdaad het antwoord waar ik naar op zoek was.

Respondent: Ok.

Interviewer: Nou dan kom ik aan op mijn laatste vraag. Op welke wijze krijgt je inzicht in de beleving en tevredenheid van de cliënt?

Respondent: We hebben een leverancierstevredenheidsonderzoek. Dat wil zeggen dat wij bijvoorbeeld externen vragen: "zijn wij goed bereikbaar? Is onze site op orde? Bellen wij op tijd terug?". Maar we hebben ook een cliënttevredenheidsonderzoek. Wij hebben dat ook in onze statuten vastgelegd dat wij minimaal één keer per jaar het onderzoek doen. Daar komt een verbeterregister uit aan de hand van de scoringspercentages en daar acteren we naar. Dus als daar uit komt dat onze bereikbaarheid niet goed is, zorgen we bijvoorbeeld dat niet dit jaar, maar twee telefoonlijnen hebben, maar acht. Zodat we altijd goed bereikbaar zijn. Dat wel afspraken goed gemaakt worden. En het monitoren van de cliënten doen we dus door het cliënttevredenheidsonderzoek en die wordt gecontroleerd en ook gedeeltelijk geïnitieerd door de cliëntenraad. Dus daar waar zij vinden dat er verbeteringen plaats vinden, komt in het onderzoek terecht en de directieraad zorgt ervoor dat het in het verbeterregister terecht komt. Die worden gecontroleerd of het haalbaar is en als het is toegepast wordt er gecontroleerd of het daadwerkelijk werkt.

Interviewer: Kijk, dat is al heel wat. Mooi dat de cliënten daarbij worden betrokken en inspraak in hebben.

Respondent: Klopt.

Interviewer: Ik heb verder geen vragen meer, wil je misschien nog iets kwijt?

Respondent: Nou waarom ik eigenlijk heel enthousiast ben over steunpunt zorg en onderwijs is dat ik, ik deel de mening dat er een hiaat is. Een hiaat is en dan heb ik het vooral over de entree niveau twee studenten over ROC's maar ook praktijk- en cluster 4 onderwijs, dat er hiaten kunnen zijn tussen mensen die bijvoorbeeld moeite hebben om door te kunnen stromen richting vervolgonderwijs, omdat ze sociaal emotioneel of psychisch nog niet voldoende gerijpt zijn om dat waar te kunnen maken. En dat ik het heel goed vind dat er een steunpunt is die daar misschien, die daar in ieder geval intentie heeft om dat gat te vullen. Ik denk dat als daar voldoende op geïnvesteerd word en ik denk wel dat het in een breder verband moet worden gedaan. Dan denk ik misschien aan gemeenten of misschien wel de provincie echt een stevige statement moet maken dat dat daar.. door de te voorkomen dat bepaalde mensen uitvallen en daar nu stevig op te

investeren, dat het op de lange termijn een absolute winst kan opleveren voor het algemeen welbevinden van de sociaal zwakken en die dreigen uit te vallen. Dus elke duizend euro die je daar nu in investeert denk ik dat de komende twintig jaar wel 10 tot 20 duizend kan opleveren. En als daar in breder verband naar gekeken zou worden, kunnen jullie je werk beter doen en zal er voor een kleiner doelgroep dat tussen wal en schip raakt betere mogelijkheden zijn.

Interviewer: Dat vind ik een mooie afsluiter.

Respondent: Mooi.

Interviewer: Dan wil ik je van harte bedanken voor je openheid en tijd. Ik kan hier zeker verder mee met het onderzoek.

Respondent: Fijn, veel succes.

Interviewer: Dankjewel.