



# KeTJA

KENNISWERKPLAATS  
TRANSFORMATIE  
JEUGD AMSTERDAM

---

## BETERE ONDERSTEUNING VOOR KWETSBARE JONGEREN IN AMSTERDAM

Utrecht/Amsterdam, maart 2020

## Auteurs

Nesrien Abu Ghazaleh, Hogeschool van Amsterdam  
Leonieke Boendermaker, Hogeschool van Amsterdam  
Roel van Goor, Hogeschool InHolland  
Harrie Jonkman, Verwey Jonker Instituut  
Peter Kemper, Hogeschool van Amsterdam  
Sanne Rumping, Hogeschool van Amsterdam  
Marte Wiersma, Hogeschool InHolland

### Eindredactie:

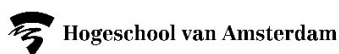
Leonieke Boendermaker, Roel van Goor en Harrie Jonkman  
© Amsterdam/Utrecht: Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam 2020

### ISBN

978-90-9032-942-0

[www.hva.nl/ondersteuningjongeren](http://www.hva.nl/ondersteuningjongeren)

Dit rapport beschrijft de resultaten van het project *Participatie van jeugdigen met psychische of gedragsproblematiek beter ondersteund*. Het onderzoek is uitgevoerd binnen de Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam (KeTJA) in samenwerking met Spirit Jeugdhulp, FACT Jeugd Amsterdam en het MBO-jeugd team van Ouder- en Kindteams Amsterdam. Het onderzoek is gefinancierd door ZonMw binnen het programma Academische Werkplaatsen Transformatie Jeugd, in het kader van integraal werken en participatie (dossiernummer 70-73700-98-505) met cofinanciering van de gemeente Amsterdam (NEJA-programma).



Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1 Maatschappelijke participatie	
1.2 Jongeren met psycho-sociale problemen	
1.3 Dit project	
1.4 Leeswijzer	
<b>Deel 1 Onderzoek.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Interventies ter ondersteuning van maatschappelijke participatie. 9</b>	
2.1 De gevonden studies	
2.2 Onderwijsparticipatie	
2.3 Arbeidsparticipatie	
2.4 Sociale participatie	
2.5 Voorbereiding zelfstandigheid/zelfredzaamheid	
2.6 Conclusies	
<b>3. Hoe denken professionals over aanbod.....</b>	<b>16</b>
3.1 Methode	
3.2 Resultaten	
3.3 Conclusies	
<b>4. Hoe denken de jongeren?.....</b>	<b>31</b>
4.1 Methode	
4.2 Participatiedrempels: school, werk, financiën, wonen, sociale relaties	
4.3 Helpende ondersteuning bij maatschappelijke participatie	
4.4 Conclusies	
<b>Deel II Ontwikkelfase .....</b>	<b>46</b>
<b>5. Kernelementen en producten voor de toekomst.....</b>	<b>47</b>
5.1 Enkele kernelementen	
5.2 Op weg naar producten voor de toekomst	
5.3 Startbijeenkomsten	
<b>Deel III Projecten.....</b>	<b>54</b>
<b>6. Bejegening van jongeren.....</b>	<b>55</b>
6.1 Het 'Behaviour Change Wheel'	
6.2 Een leermodule bejegening	
6.3 Analyse van het doelgedrag	

6.4 Opbouw van de leermodule	
6.5 Implementatie en evaluatie	
6.6 Conclusie	
<b>7. Sociale steun voor jongeren</b>	<b>71</b>
7.1 'Intervention mapping'	
7.2 'Intervention mapping' rond het thema sociale steun	
<b>Literatuur</b>	<b>90</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>95</b>

# 1 Inleiding

Sinds 2015 zijn alle gemeenten in Nederland verantwoordelijk voor de zorg en ondersteuning van hun burgers. De invoering van de Jeugdwet, Participatiewet en WMO hebben ervoor gezorgd dat gemeenten zorg dragen voor, respectievelijk, de ondersteuning van jongeren tot 23 jaar, voor ondersteuning van burgers bij het vinden van een plaats op de arbeidsmarkt en de zorg voor niet zelfredzame burgers. De drie wetten komen samen bij de ondersteuning van de maatschappelijke participatie van jongeren en jongvolwassenen tot 27 jaar met psychische of gedragsproblemen.

## 1.1 Maatschappelijke participatie

Maatschappelijke participatie is een breed begrip waar in de verschillende onderzoeks- en beleidscontexten lang niet altijd hetzelfde mee bedoeld wordt. Jagers-Vreugdenhil (2011) onderscheidt vijf typen contexten waarin de term participatie op verschillende manieren gebruikt wordt en verschillende betekenissen heeft. We vatten haar studie naar de betekenis van het begrip in verschillende (beleids-) contexten hier kort samen:

1. *Economische participatie*: Deelnemen in economische instituties. Hier zijn verschillende betekenissen: bijdrage van arbeider/werknemer aan arbeidsproces (investeren door arbeid en delen in winst d.m.v. inkomen), financiële deelname van een investeerder in een ondernemen en meebeslissen van werknemers in bedrijfsvoering
2. *Participatie in onderwijsinstellingen*: Deelname van leerlingen aan het onderwijs. Niet te verwarren met participatief onderwijs, waarbij leerlingen worden betrokken in vormgeving van het onderwijs.
3. *Maatschappelijke participatie*: deelname aan formele organisaties in het private domein (verenigingen, vrijwilligersorganisaties – bestuursfuncties bv., maar ook gebruikt voor donaties, lidmaatschappen).
4. *Sociale participatie*: deelname aan informele, ongeorganiseerde verbanden van burgers (sociale netwerken, buurtcontacten). In studies naar mensen met een ziekte of beperking ook: contacten onderhouden met vrienden en familie, burens helpen, samen iets ondernemen)
5. *Politieke of beleidsparticipatie*: Deelname aan de voorbereiding, totstandkoming of uitvoering van overheidsbeleid. Vanuit het perspectief van burgers kan dit ander doel hebben (bv. beïnvloeden besluitvorming) dan vanuit het oogpunt van bestuurders (bv. draagvlak). Naast verschillende doelen zijn er verschillende niveaus: individueel, maatschappelijk en niveau van politieke partijen. Er is volgens de auteur overlap tussen politieke participatie en burgerparticipatie, waarbij onder dat laatste wordt verstaan: politieke participatie, burgerparticipatie in de totstandkoming van beleid (denk aan ruimtelijke ordening), participatie in de uitvoering van beleid (werk in de wijk) en participatie in ontwikkelingsbeleid.

Het woord participatie verwijst volgens Jagers-Vreugdenhil zowel naar het individu (*wie* participeert) als naar de sociale context (*waarin* wordt geparticipeerd). En er zijn twee kanten te onderscheiden: het gaat om 'delen in' en om 'bijdragen aan'. Daarbij spelen de volgende zaken een rol:

- Kunnen participeren (hierbij gaat het om de capaciteiten van het individu);
- Willen participeren (hierbij gaat het om de motivatie van het individu);
- Mogen participeren (hier gaat het om het wegnemen van de belemmeringen bij instituties waar het individu mee te maken heeft).

## 1.2 Jongeren met psychosociale problemen

Voor sommige jongeren gaan deze verschillende vormen van maatschappelijke participatie en de overgang naar volwassenheid niet vanzelf, een deel van hen is om bepaalde redenen niet zelfredzaam; het koste hen moeite om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. In dit project richten we ons op de ondersteuning van jongeren en jongvolwassenen tot 27 jaar met psychische en/of gedragsstoornissen. We duiden hen in deze publicatie aan als jongeren met psycho-sociale problematiek. De problemen waar zij mee te maken hebben zijn divers. Het kan bijvoorbeeld gaan om depressie, ontwikkelings-, gedrags- en angststoornissen in milde of ernstiger vorm (Gezondheidsraad, 2014).

Uit longitudinaal onderzoek waarin jongeren met een psychiatrische diagnose werden gevolgd, blijkt dat bij volwassenheid deze groep vaker problemen heeft met druggebruik, detentie, vinden en behouden van werk en huisvesting (Copeland, Wolke, Shanahan & Costello, 2015). Tevens is bekend dat een flink deel van de dakloze jongeren afkomstig is uit de jeugdzorg, en vanwege een verstandelijke beperking, gedragsprobleem of psychische problematiek niet in staat is de stap naar sociale en maatschappelijke zelfstandigheid te zetten (Naber et al, 2011).

Om deze groep te begeleiden naar of bij maatschappelijke participatie is geïntegreerde begeleiding nodig, waarin de zorg en hulp uit verschillende sectoren en wettelijke kaders gecombineerd en afgestemd worden. Dit blijkt in de praktijk niet vanzelf te gaan (Transitiecommissie Sociaal Domein, 2015; Kinderombudsman 2015).

Er lijkt weinig kennis beschikbaar over effectieve manieren om jongeren met psychische en/of gedragsproblemen te begeleiden bij maatschappelijke participatie. Verschillende onderzoekers die meta-analyses wilden verrichten naar programma's die voorbereiden op zelfstandigheid (Donkoh, Underhill en Montgomery (2006), of gericht zijn op arbeidstoeleiding (Visher, Winterfield en Coggeshall, 2006) moesten concluderen dat er nauwelijks (quasi-) experimenteel onderzoek is gedaan. Naar rehabilitatiebenaderingen is wel voldoende onderzoek gedaan, echter bij volwassenen (Gezondheidsraad, 2014). In Nederland is daarmee voor jeugd sprake van 'beloftevolle praktijken en methoden in ontwikkeling' (Gezondheidsraad, 2014; p.47). Activering van jongeren (tot maatschappelijke participatie) lijkt een relatief nieuwe professie. Hoe professionals te werk gegaan, welke ervaringen en wensen ze hebben en waar jongeren met psychische en gedragsproblemen zelf behoefte aan hebben is nog weinig verkend (van der Aa, 2016).

## 1.3 Dit project

In dit project staat de volgende vraag centraal: Hoe kan de ondersteuning van actieve maatschappelijke participatie van jongeren met psycho-sociale problematiek in Amsterdam worden geoptimaliseerd? Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden, is er in dit project onderscheid gemaakt in drie fasen:

In de eerste fase is verkennend onderzoek gedaan op drie fronten:

1. Er is een literatuurverkenning verricht om na te gaan of er sinds de hierboven genoemde studies kennis beschikbaar is gekomen over (werkzame elementen van) interventies die kunnen bijdragen aan de maatschappelijke participatie van jongeren met psycho-sociale problematiek.
2. Professionals en beleidsmakers die met deze doelgroep werken zijn geïnterviewd over hun ervaringen met en wensen ten aanzien van het beschikbare zorg- en begeleidingsaanbod in Amsterdam ter ondersteuning en stimulering van maatschappelijke participatie van jongeren met psycho-sociale problematiek,
3. Jongeren met psycho-sociale problematiek zijn geïnterviewd over hun ervaringen met en wensen ten aanzien van de beschikbare zorg- en begeleiding.

In de tweede fase zijn op basis van de uitkomsten van de drie onderzoeksstappen, producten ontwikkeld voor professionals die betere ondersteuning van jongeren met psycho-sociale problemen in Amsterdam mogelijk maken. In samenwerking met professionals en cliënten van Spirit, FACT-Jeugd en het MBO-team van Ouder- en Kindteams Amsterdam zijn ontwikkelstappen doorlopen en producten ontwikkeld op drie onderwerpen: eenzaamheid onder jongeren met psychosociale problemen, bejegening van jongeren met psycho-sociale problemen en het opzetten van een peer-to-peer steungroep voor jongeren met psycho-sociale problemen. In de derde fase zijn de producten op kleine schaal uitgeprobeerd. Alle producten zijn te vinden op [www.hva.nl/ondersteuningjongeren](http://www.hva.nl/ondersteuningjongeren).

## 1.4 Leeswijzer

In deze publicatie doen we verslag van elk van de drie fasen. Het ontwikkelen en op kleine schaal uitproberen van de producten heeft in de praktijk geïntegreerd plaatsgevonden. Daarom hanteren we een indeling in drie delen.

In Deel I doen we verslag van fase 1: het onderzoek. Achtereenvolgens komen aan de orde: de uitkomsten van het literatuuronderzoek (Hoofdstuk 2, Interventies ter ondersteuning van maatschappelijke participatie), de interviewronde onder professionals en beleidsmakers in Amsterdam (Hoofdstuk 3, Huidig aanbod en wensen hierover volgens professionals) en de interviews met jongeren (Hoofdstuk 4, Hoe denken de jongeren?).

In Deel II bouwen we voort op de kernelementen van het eerste deel (zoals we deze in de literatuur, bij de professionals en de jongeren tegenkwamen) en gaan we in op het

ontwikkelp proces en onderbouwen van enkele toekomstige producten (Hoofdstuk 5, Kernelementen en producten voor de toekomst). In dit hoofdstuk worden de kernelementen beschreven en laten we zien hoe we tot de producten voor de toekomst zijn gekomen. Hiervoor zijn verschillende bijeenkomsten met professionals georganiseerd.

In Deel III komen de projecten aan de orde. Hoofdstuk 6 (Bejegening van jongeren) gaat het om de bejegening van jongeren in de jeugdhulpverlening en de ontwikkeling van een leermodule voor professionals. Dit hoofdstuk beschrijft de stappen die gezet zijn in de ontwikkeling van een leermodule bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Hoofdstuk 7 (Sociale steun voor jongeren) gaat over deze steun aan jongeren in de jeugdhulpverlening en de ontwikkeling van interventies voor professionals. Hier beschrijven we de stappen die gezet zijn in de ontwikkeling van de interventie e-learning module eenzaamheid en de handleiding peer to peer-support.



# DEEL I: ONDERZOEK

## 2 Interventies ter ondersteuning van maatschappelijke participatie

*Harrie Jonkman, Peter Kemper en Leonieke Boendermaker*

In de literatuurverkenning is per participatiecontext onderzocht wat er bekend is over (werkzame elementen van) interventies die gericht op vergroten van maatschappelijke participatie van jongeren met psycho-sociale problematiek. Er is gezocht naar literatuur op de verschillende domeinen van participatie. Omdat het om jongeren en jongvolwassenen gaat en in de levensfase die zij doormaken de overgang naar volwassenheid en zelfstandigheid aan de orde is, is aanvullend gezocht naar literatuur over interventies gericht op (voorbereiding op) zelfredzaamheid en zelfstandig wonen (Maunders, Liddell, Liddell & Green, 1999; Cook, 1994; Donkoh, Underhill & Montgomery, 2006). Toelichting op de search en de geïncludeerde studies is te vinden in bijlage 1. In totaal zijn 27 studies meegenomen in het onderzoek. Hieronder komen de uitkomsten van de literatuurverkenning per participatie domein aan de orde.

### 2.1 De gevonden studies

De 27 gevonden studies besteden voornamelijk aandacht aan participatie in "onderwijs" en "werk". In mindere mate komen sociale participatie (sociaal netwerk) en zelfstandigheid / zelfstandig wonen aan de orde. Er is weinig tot geen aandacht voor maatschappelijke participatie (deelname aan verenigingsleven). Participatie in de samenleving wordt in de studies vooral geoperationaliseerd als deelname aan onderwijs of (vrijwilligers)werk. Er zijn op basis van de search geen artikelen gevonden over politieke participatie.

De sub-doelgroepen van jongeren met psychische of gedragsproblematiek die in de studies aan de orde komen zijn vooral jongeren met autisme (autistisch spectrum disorder), jongeren die een psychose hebben gehad en jongeren in detentie of jongeren die op straat zwerven. In mindere mate wordt er onderzoek gedaan naar participatie van jongeren met een angststoornis. In onze verkenning hebben we vervolgens per domein gekeken of er in de literatuur aanwijzingen te vinden zijn met welke interventies de maatschappelijke participatie voor jongeren met psycho-sociale problematiek te vergroten is. De resultaten volgen hieronder en worden met enkele algemene en voorlopige conclusies afgesloten.

### 2.2 Onderwijsparticipatie

Zeven studies belichten mogelijke interventies op het gebied van opleiding. Wat onderwijs betreft stellen Maynard et al. (2015) in hun overzichtsstudie dat er relatief weinig studies zijn die effecten laten zien bij de aanpak van schooluitval. Cognitieve gedragstherapie blijkt wel een positief effect te hebben op continuering van schooldeelname, zo stellen ze, en verlaagt de kans op schooluitval. Coren et al. (2013) richten zich in hun overzichtsstudie op de effecten van verschillende typen interventies en hebben gekeken naar welke interventies de schade van

risicogedrag beperken en welke inclusie en re-integratie bevorderen. Ze hebben ook gekeken naar welke aanpakken geletterdheid, zelfvertrouwen en participatie in het onderwijs verhogen. Zij keken vooral naar interventies gericht op kinderen en jongeren tot 24 jaar die vaak op straat te vinden zijn. Ze stellen echter dat er tussen de door hen geselecteerde studies geen effectieve interventies zaten om jongeren in het onderwijs te laten participeren. Artelloa et al. (2015) pleiten voor een versterking van het netwerk vanwege de gunstige uitkomsten die het heeft op, onder andere, onderwijs voor jongeren met gedragsproblemen.

Volgens hen zouden psychologen een bijdrage kunnen leveren aan de maatschappelijke participatie op het gebied van onderwijs. Deze suggestie wordt ook aangedragen in de studie van Gaskin (2015). Psychologen zouden ondersteuning kunnen bieden door het onderwijs en de scholen te helpen om een inclusief en ondersteunend milieu te creëren waardoor het voor jongeren met een beperking aangenamer en eenvoudiger wordt om hieraan deel te nemen.

Lindsay et al. (2016) raden mentorship-programma's aan. Bij deze mentorship-programma's is er sprake is van begeleiding, instructies en aanmoediging door mentoren om de deelname van de begeleidde persoon te bevorderen. Wanneer mentorship-programma's, intensief en gestructureerd zijn, gegeven worden in groepen of eventueel gecombineerd met individuele begeleiding en wanneer ze langer dan zes maanden duren, zijn de programma's een veelbelovend middel om de transitie van lager naar het hoger onderwijs te vergemakkelijken voor jongeren met psychische, cognitieve of ontwikkelingsbeperkingen. Steele et al. (2016) geven aan dat interventies omtrent gepersonaliseerd onderwijs (dus onderwijs dat aansluit bij de individuele ontwikkeling van jongeren) een positieve bijdrage leveren aan het behalen van een diploma. Zij richten zich in hun overzichtsstudie op jongeren onder de 21 jaar die deelnemen aan een educatief programma in een juridisch kader (waaronder jongeren in jeugd-detentie). Ten slotte worden er gedragsmatige interventies genoemd die een positieve bijdrage leveren aan de academische vaardigheden van jongeren (Roth et al., 2014).

#### *Aanwijzingen voor stimuleren van onderwijsparticipatie:*

- Inzet (cognitieve) gedragstherapie t.b.v. ontwikkelen (schoolse) vaardigheden;
- Ondersteuning door eigen sociale netwerk en/of (vrijwilligers als) mentor (mentoring programma);
- Ondersteuning (door psychologen) t.b.v. inclusief en ondersteunend milieu op school;
- Individuele, intensieve en langdurige ondersteuning (>6 mnd) bij overgangen in de schoolloopbaan;
- Individueel, gepersonaliseerd onderwijs.

## 2.3 Arbeidsparticipatie

Elf studies gaan in op interventies op het gebied van arbeidstoeleiding (werk) belichten. Adolescenten met een beperking zijn geïnteresseerd in het doen van vrijwilligerswerk (Lindsay, 2016). Hiermee kunnen jongeren werkervaring opdoen en leren ze werkgerelateerde en communicatieve vaardigheden. Hierdoor maakt vrijwilligerswerk de weg vrij voor betaald werk. In de overzichtsstudie van Bond et al. (2015) wordt er geconcludeerd dat de positieve effecten op werk voor jongeren met psychische problemen (bijvoorbeeld een psychose) groter zijn indien bij deze vroege interventieprogramma's jongeren ondersteunend worden in de uitvoering van werk. Ook in de overzichtsstudie van Fleming et al. (2012) wordt er gesteld dat ondersteuning van jongeren in de uitvoering van arbeid beschouwd kan worden als een 'best practice'.

Wehman et al. (2016) spreken in hun overzichtsstudie over aangepaste arbeid voor individuen met Autism Spectrum Disorder (ASD). Ze stellen dat aangepaste arbeid deze jongeren helpt en dat ze met name door aanhoudende ondersteuning tijdens het werk dit werk kunnen behouden. Die ondersteuning kan dan in de tijd afnemen. Dit houdt in dat deze jongeren op den duur onafhankelijker worden binnen hun werk en dat ze zo in staat zijn om hun baan zelf voor langere tijd te behouden. Dat ondersteuning bij de arbeid een positieve uitwerking heeft op de stabiliteit en het werkbehoud, wordt ook gesteld door Nicholas et al. (2014). Deze auteurs richten zich in hun overzichtsstudie eveneens op jongeren en volwassenen met ASD. Zij stellen daarbij wel dat deze ondersteuning vooral jongeren met een lager IQ, een lagere opleiding en slechtere taalvaardigheden helpt. Daarnaast spreken deze auteurs over interventies die hierbij media en technologische hulpmiddelen inzetten. Hierbij worden video's over gewenst gedrag op het werk gebruikt om bijvoorbeeld deze jongeren aan de hand van de video uit te leggen welke vaardigheden hen zouden helpen bij de uitvoering van werk. Veel jongeren met ASD lieten uiteindelijk op het werk het gewenste gedrag zien waardoor de kans groter is dat zij het werk behouden (Nicholas et al., 2014).

Dong et al. (2016) richten zich in een secundaire data-analyse op jongeren met een beperking. Hun bevindingen laten effecten zien op goede transitie-interventies, bijvoorbeeld interventies die zich richten op het opbouwen van werkervaring, en zo positieve uitkomsten hebben op werk voor jongeren met beperkingen. Leahy et al. (2014) gaan in op beroepsrevalidatie programma's die een grote en instrumentele rol spelen in het helpen van personen met een beperking met hun aan werk gerelateerde doelen. Deze programma's hebben binnen dit domein vaak duurzame effecten .

Er zijn ook een aantal interventies die eerder benoemd zijn bij het domein *opleiding* en die eveneens effecten hebben in het domein *arbeidstoeleiding*. Zo heeft de versterking van het netwerk sociale zekerheid, zoals aangedragen door Artelloa et al. (2015), ook gunstige uitkomsten op de arbeid van jongeren met gedragsproblemen. De eerder door Lindsay et. (2016) aangehaalde mentorship-programma's zijn bovendien gunstig om de transitie van school naar werk te vereenvoudigen voor jongeren tot 30 jaar die te maken hebben met psychische, cognitieve of ontwikkelingsbeperkingen. Interventies omtrent gepersonaliseerd academisch onderwijs leveren, naast een positieve bijdrage op het gebied van onderwijs, ook een positieve

bijdrage aan het vinden van werk wanneer ze uit detentie komen (Steele et al., 2016) En ten slotte zijn ook de gedragsmatige interventies effectief binnen het domein *arbeidstoeleiding* aangezien ze bijdragen aan het opbouwen van beroepsmatige vaardigheden (Roth et al., 2014).

*Aanwijzingen voor stimuleren van arbeidsparticipatie:*

- Ondersteuning bij het verrichten van (vrijwilligers) werk (langdurig/intensief);
- Mogelijkheid bieden om ervaring op te doen en vaardigheden te leren in de praktijk;
- Vaardigheden (bij herhaling) voordoen (video) / gedragsinterventies;
- Het bieden van sociale steun, vanuit het eigen netwerk of door een (vrijwillige) mentor.

## 2.4 Sociale participatie

Vijf studies gaan in op sociale participatie.

De overzichtsstudie van Watters en O'Callaghan (2016) met betrekking tot residentiële programma's onderstreept het belang van re-integreren in nauwe afstemming met de families en buurten waaruit ze vandaan komen.

Newlin et al. (2015) bespreken positieve uitkomsten van programma's die zich focussen op de ontwikkeling van eigen kracht en die personen met elkaar verbinden. Zij wijzen op interventies die zich richten op de ontwikkeling van sociale vaardigheden, het opbouwen van vertrouwde relatie en het inzetten van bronnen die de gemeenschappelijke participatie bevorderen.

Newlin et al. (2015) focussen zich in hun studie echter op volwassenen met psychische problemen (achttien jaar of ouder) en het is dus de vraag of de zojuist weergegeven interventies eenzelfde effect hebben bij jongeren onder de achttien jaar met psychische en/of gedragsproblemen.

De studie van Newlin et. al (2015) was een narratieve review. In een vervolgstudie is een meer systematische review verricht van interventies gericht op sociale participatie voor personen met problemen met de psychische gezondheid (Webber en Fendt-Newlin, 2017). Zij vinden dat de volgende interventies helpen om een sociaal netwerk te ontwikkelen dan wel (meer) contact te hebben met personen uit het bestaande netwerk.

Bagnall et.al.(2015) deden onderzoek naar de inzet van peer-support om risicovol gedrag na vertrek uit de gevangenis te verminderen en praktische en emotionele steun te bieden. Deze vorm van sociale steun droeg bij aan betere gezondheid, welzijn en volhouden van positief gedrag.

Gopalan et. al. (2017) stellen echter in hun scoping review dat er veel verschillende manieren van peer-support zijn, en dat er nog te weinig bekend is over het effect ervan op sociale participatie.

### *Aanwijzingen voor stimuleren van sociale participatie*

- Het bieden van interventies die gericht zijn op ontwikkelen van vaardigheden om een netwerk op te bouwen en te onderhouden;
- (Ondersteuning bij het) opbouwen van vertrouwde relaties en deelname aan activiteiten in de buurt
- Het bieden van ondersteuning aan vrienden en familie, zodat zij de persoon in kwestie sociale steun bieden.
- (voorzichtige aanwijzingen) organiseren van peer-support.

## **2.5 Voorbereiding zelfstandigheid / zelfredzaamheid**

Drie studies gaan in op de effecten van interventies die jongeren willen voorbereiden op zelfstandigheid (wonen).

Op basis van de overzichtsstudie van Donkoh et al. (2006) kan er worden gesteld dat programma's die het onafhankelijk leven van jongeren ondersteunen (vinden van onderdak en hen vanuit de woonsituatie ondersteunen bij het onderwijs en werk) positieve effecten hebben op jongeren wanneer ze het zorgsysteem verlaten.

Voor jongeren met een verstandelijke beperking is natuurlijke steun van een sociaal netwerk van groot belang om zelfstandig te kunnen blijven wonen (Duggan & Linehan, 2013). In deze studie wordt natuurlijke steun gedefinieerd als steun van familie, vrienden en burens en daarbij gaat het om de persoonlijke banden. Op basis van deze studie zouden interventies zich daarom met name moeten richten op de ontwikkeling van capaciteiten van jongeren om relaties op te bouwen en netwerken te behouden.

Uit de overzichtsstudie van Watters en O'Callaghan (2016) blijkt ten slotte dat interventies die zich specifiek richten op de individuele behoeften van jongeren, programma's die aangepast zijn op de behoeften van de jongeren en die jongeren betrekken bij de planning van wat gedaan moet worden de zelfstandigheid vergroten.

Acht studies gaan in op interventies om zelfredzaamheid van jongeren te versterken. Dit zijn vooral interventies gericht op het versterken van sociale contacten.

Morton en Montgomery (2011) spreken in hun overzichtsstudie over YEP's, Jeugd-empowerment-programma's waarbij jongeren als partners en deelnemers worden betrokken bij het besluitvormingsproces, het programma-ontwerp, de planning en/of de implementatie van deze programma's. Dit zou er toe moeten leiden dat het gevoel van eigenwaarde en de zelfdoeltreffendheid bij jongeren van 10 tot en met 19 jaar oud groeit. De auteurs vinden dit effect echter niet.

Berckmans et al. (2012) richten zich in hun overzichtsstudie op kinderen en jongeren die veel op straat rondzwerven. Zij geven aan dat interventies zich, meer dan nu het geval is, zouden moeten richten op familierelaties. Dit zou dan zowel voor de jongeren als voor de families gunstig zijn. Door Watters en O'Callaghan (2016) wordt daarnaast, zie ook onder sociale participatie, gesteld dat samenwerking met de buurt na residentiële-interventies kan leiden tot een succesvolle re-integratie van kinderen en jongeren en hun families.

Interventies die gericht zijn op het verminderen van ernstige gedragsproblemen, zoals MultiDimensional Family Therapy (MDFT) en Multisystem Therapy (MST) besteden specifiek aandacht aan het ontwikkelen van een sociaal netwerk om zo sociale participatie te vergroten. Het terugdringen van de gedragsproblemen heeft positieve effecten op contacten met familie en vrienden van adolescenten met ernstige gedragsproblemen (van der Pol et al., 2017). Clinton (2016) stelt op basis van zijn meta-analyse dat video-modeling-interventies positief kunnen bijdragen, onder andere door pro sociaal gedrag te versterken. Op basis van een andere meta-analyse stellen Gates et al. (2017) dat groepsgerichte sociale vaardigheden-interventies niet effectief blijken te zijn om dit soort gedrag te versterken. Gedragsmatige interventies kunnen daarentegen wel een positief effect hebben op de ontwikkeling van sociale vaardigheden (Roth et al., 2013). En tot slot stelt Lindsay (2016) dat vrijwilligerswerk een positief effect kan hebben op de ontwikkeling van sociale vaardigheden en het versterken van een sociaal netwerk.

#### *Aanwijzingen voor het stimuleren van zelfstandigheid/zelfredzaamheid*

- Het bieden van individuele ondersteuning;
- Het leren van vaardigheden om sociale contacten op te bouwen en te onderhouden (bv. door video-modeling);
- Het betrekken van jongeren met psycho-sociale problemen bij het ontwerp en de uitvoering van programma's / activiteiten;
- Versterken van relaties met familie en vrienden

## 2.6 Conclusies

Over het algemeen zijn de gevonden overzichtsstudies voorzichtig over de conclusies die getrokken worden. Dit is vooral vanwege de methodisch opzet van de primaire studies waarop de studies hun conclusies baseren: die studies zijn veelal niet experimenteel van aard en/of er ontbreekt een controlegroep. In de geselecteerde literatuur wordt voortdurend naar voren gebracht dat meer onderzoek naar dit thema nodig is. Toch kunnen enkele suggesties uit de overzichtsstudies wel worden gebruikt voor de volgende fase van het project.

Allereerst vonden we in literatuur een aantal studies die wijzen op het belang van een aantal vaardigheden die jongeren nodig hebben om maatschappelijk te participeren (Kunnen). Hier gaat het om:

- Inzet (cognitieve) gedragstherapie t.b.v. ontwikkelen (schoolse) vaardigheden;
- Ondersteuning (door psychologen) t.b.v. inclusief en ondersteunend milieu op school;
- Individuele, intensieve en langdurige ondersteuning (>6 mnd) bij overgangen in de schoolloopbaan;
- Vaardigheden (bij herhaling) voordoen (video) / gedragsinterventies;
- Het bieden van interventies die gericht zijn op ontwikkelen van vaardigheden om een netwerk op te bouwen en te onderhouden;

- Het leren van vaardigheden om sociale contacten op te bouwen en te onderhouden (bv. door video-modeling);

We vonden ook studies die het belang onderschrijven van motivatie en ondersteuning (Willen) in het onderwijs en in arbeid:

- Individueel, gepersonaliseerd onderwijs.
- Ondersteuning bij het verrichten van (vrijwilligers) werk (langdurig/intensief);
- Mogelijkheid bieden om ervaring op te doen en vaardigheden te leren in de praktijk;
- Het betrekken van jongeren met psycho-sociale problemen bij het ontwerp en de uitvoering van programma's / activiteiten;

Tot slot vonden we literatuur studies die voor veranderingen van systemen pleiten (Mogen), in het onderwijs, creëren van netwerken dan wel zorgen voor zelfstandigheid en zelfredzaamheid:

- Ondersteuning door eigen sociale netwerk en/of (vrijwilligers als) mentor (mentoring programma);
- Het bieden van sociale steun, vanuit het eigen netwerk of door een (vrijwillige) mentor.
- (Ondersteuning bij het) opbouwen van vertrouwde relaties en deelname aan activiteiten in de buurt
- Het bieden van ondersteuning aan vrienden en familie, zodat zij de persoon in kwestie sociale steun bieden.
- Peer-support t.b.v. welzijn.
- Het bieden van individuele ondersteuning;
- Versterken van relaties met familie en vrienden.



## 3 Hoe denken professionals over aanbod?

*Harrie Jonkman en Maaïke van Rooijen*

De centrale vraag in het eerste deel van het onderzoek is: wat is er bekend over interventies die maatschappelijke participatie van jongeren met psycho-sociale problemen in Amsterdam willen verbeteren?

Om op die vraag een antwoord te geven, is in de eerste fase van het onderzoek (services and needs) in kaart gebracht welk aanbod al beschikbaar is en onderzocht waar achtereenvolgens professionals en jongeren behoefte aan hebben.

Het tweede hoofdstuk van dit eerste onderzoeksdeel gaat over het perspectief van de professionals en laat hen hierover uitgebreid aan het woord. Daarbij zijn gesprekken gevoerd met twee groepen professionals. Enerzijds professionals die dagelijks met jongeren werken en anderzijds professionals die meer in beleidsmatige functies werken. In dit deel wordt allereerst ingegaan op hoe het onderzoek onder deze professionals is uitgezet en met wie hierover is gesproken.

Maatschappelijke participatie is een heel breed onderwerp en daarom hebben we professionals eerst gevraagd wat zij verstaan onder maatschappelijke participatie, wat er in Amsterdam op het gebied van maatschappelijke participatie is en welke domeinen volgens hen daarbij een rol spelen. Daarna zijn we in de gesprekken met professionals verder ingegaan op wat hun organisatie op dit gebied biedt. Vervolgens stonden we met de professionals stil bij gedeelde besluitvorming en hoe volgens professionals rekening kan worden gehouden met de jongeren zelf. Ook hebben wij de professionals gevraagd welke competenties ze noodzakelijk achten om goed met deze doelgroep om te kunnen gaan en hoe ze contact houden met deze jongeren. Ook het tweede hoofdstuk van dit onderzoeksdeel wordt met enkele conclusies afgesloten.

### 3.1 Methode

Semi-gestructureerde interviews met vragen over: (1) wat is maatschappelijke participatie? Aan welke domeinen moeten we denken (e.g. school/werk, vrijetijdsbesteding, sociaal netwerk, wonen, etc.). (1a) wat hebben jongeren nodig? (1b) Wat is het aanbod in uw organisatie? (1c) Wat zijn knelpunten? (1d) Waar zouden jullie behoefte aan hebben? (2) gedeelde besluitvorming: wat verstaat u eronder? Is het altijd mogelijk? Hoe is het in uw organisatie georganiseerd? Wat kan verbeterd worden? (3) competenties van professionals: welke competenties zijn belangrijk? Wat kan verbeterd worden, (4) contact houden en contact leggen met jongeren, wat is daarvoor nodig? Wat zijn jullie ervaringen? (5) algemeen: wat kan verbeterd worden aan het aanbod in Amsterdam? Waar heeft u nog behoefte aan? Hoe kunnen we het voor jongeren overzichtelijker maken?

#### *Participanten*

We zijn begonnen met interviews met mensen die betrokken zijn bij het project. Vooral om geen

belangrijke informatie te missen, maar ook om namen te krijgen van mensen waarmee we verder in gesprek kunnen gaan. Vandaaruit hebben we andere mensen benaderd en met elkaar bekeken of we nog bepaalde deelgebieden of onderwerpen misten (het gaat m.a.w. om een gerichte, selectieve steekproef, bedoeld om in relatief korte tijd een beeld te krijgen van het beschikbare zorgaanbod).

---

## Geïnterviewden

---

- 1 Projectleider FACT teams
  - 2 Senior onderzoeker Spirit
  - 3 Coördinator Neja gemeente Amsterdam
  - 4 Professional ook werkzaam als onderzoeker bij het Lectoraat Verpleegkunde van de Hogeschool InHolland
  - 5 Teamleider MBO jeugdteam
  - 6 Teamleider Bascule en coördinator Vliegende brigade
  - 7 Spirit projectleider 16-27
  - 8 Professional gewerkt in o.a.FACT teams
  - 9 Onderzoeker HvA, Kenniscentrum maatschappelijke innovatie, Werkplaats sociaal domein
  - 10 Coördinator nazorg jeugdige ex-gedetineerden
  - 11 Beleidsmedewerker HVO Querido
  - 12 Teammanager jongerenloket DWI
  - 13 Zorg-coördinator ROC TOP
  - 14 Teammanager jongerenloket (betrokken bij samenwerking MBO teams en jongerenloket)
  - 15 Projectleider werk & integratie (Gemeente Amsterdam)
  - 16 Coördinator/projectleider Humanitas
  - 17 Headspace Nederland
  - 18 Senior-onderzoeker VU/GGZinGeest (Academische werkplaats Herstel & Rehabilitatie )
  - 19 Arbeidsdeskundige UWV
- 

### 3.1.1 Resultaten

#### Wat is maatschappelijke participatie?

De professionals zijn er het erover eens dat participatie meedoen is (onderdeel zijn van); op welke manier maakt daarbij niet uit, het hoeft ook niet op de manier te zijn die de samenleving wil. Hierbij wordt ook opgemerkt dat eigenlijk iedereen deelneemt aan de maatschappij.

*“Ook al ben je op een festival en zit je in een hoekje, dan participeer je ook al. Wij hebben heel veel normen en waarden over wat participeren is, maar je kan ook gewoon zijn.”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Om de anonimiteit van de geïnterviewden te garanderen, worden de functies van hen niet genoemd omdat deze herleidbaar zijn naar personen.

Als het om maatschappelijke participatie gaat, noemt bijna iedereen meerdere domeinen: school of (vrijwilligers)werk, sociaal (vrienden, social media, maar ook relaties), wonen, financiën, vrijetijdsbesteding (hobby's, sport). Een geïnterviewde verwoordde het als volgt: *“onder maatschappelijke participatie vallen ‘alle activiteiten die je ontplooit buiten het gezin’.* Belangrijk hierbij is dat het naar vermogen is. Zo kan voor sommige jongeren naar buiten gaan al een stap zijn, als je tot dat moment binnen zat. Speciale aandacht is er daarbij voor het opleiden van jongeren.

*“Het perspectief moet werk of school zijn. Bij volwassenen kan bezig zijn het doel zijn, maar bij jongeren is het niet de insteek. Nu is er meer aandacht voor terugkeer op school: we zouden graag meer mensen door willen laten studeren.”*

De sociale interactie met andere mensen wordt vaak apart genoemd. Dat kan het sociale netwerk van jongeren zijn (vriendenkring), maar contacten kunnen ook via social media zijn of bijvoorbeeld door gamen.

Sommige professionals geven aan dat zij nog in het begeleidingstraject zitten:

*“Wij proberen hen te helpen met de individuele ontwikkeling. We proberen ze sociale vaardigheden aan te leren en hun emoties te leren reguleren zodat zij in alle bovengenoemde zaken kunnen participeren”.*

Maar maatschappelijke participatie kan ook een gevoel van eigenwaarde geven wat bij deze jongeren soms ook ontbreekt.

*“Je moet het gevoel hebben dat de maatschappij ook in jou geïnteresseerd is. En bij onze projecten zie je dat mensen een goed voorbeeld geven, en dat kan leiden tot het gevoel van ‘ik mag er zijn’ en kan leiden tot ‘ik participeer’.*

## **Wat hebben jongeren nodig?**

Als we de professionals vragen naar wat jongeren nodig hebben en hoe we ze het beste kunnen ondersteunen in hun weg naar maatschappelijke participatie, komen er vooral antwoorden als ‘gehoord voelen’ en ‘erbij horen’.

*“Wat jongeren altijd nodig hebben is begrip. Ze hebben er behoefte aan dat er echt geluisterd wordt, meegedacht en dat dingen worden uitgelegd. Jongeren proberen een eigen iets te creëren, als je denkt dat het niet klopt, zal je het moeten uitleggen. Maar daarvoor moet je eerst weten met wie je te maken hebt en hoe iemand in elkaar zit.”*

Oftewel, je moet als hulpverlener op zoek naar de motivatie van jongeren.

*“Jongeren hebben hulp nodig bij het ontdekken van de startknop. Als ik naar m'n eigen jeugd kijk, wist ik ook niet precies wat ik wilde. Na verloop van de tijd kom je daar achter. Bijvoorbeeld*

*als je in een ingewikkelde thuissituatie zit, er niemand is die je ondersteunt en er wordt gevraagd: wat is je doel in je leven? Dan is er dus geen motivatie. Ze weten het gewoon niet. Iedereen heeft iets nodig waarvoor hij uit bed komt.”*

Een aantal professionals benoemt ook praktische zaken, zoals een woning, werk of een vast ritme zodat je een basis hebt van waar je je verder kan ontwikkelen. Ook werd benoemd dat het voor jongeren prettig is als ze een persoonlijk begeleider of coach hebben die ze ondersteunt en met wie ze stappen kunnen zetten. Sommige jongeren hebben ook gewoon hulp nodig.

*“Luisteren en samen aan een plan werken, maar ook de gevolgen ervan overzien. Eerst zeggen ze ‘ik wil dit niet’ en dan vragen wij ‘wat wil je dan wel?’ Als dat alleen een losse flodder is, wordt het lastig. Het is luisteren, keuzes laten maken en dan de laatste stap hoe? (...).”*

En een andere professional die zegt:

*“(...) De hulpverlening is doorgeslagen naar eigen verantwoordelijkheid van de jongere, ook op school. Sommige jongeren hebben af en toe hulp nodig, waarom moeten ze alles zelf doen? Soms kan je ook naar iemand toe gaan en zo helpen. Als je investeert in deze doelgroep, kan je beter lang investeren dan heel erg op korte termijn. Dat werkt ook maar heel kort. Ik geloof niet dat het voor lange termijn verandering brengt.”*

## **Het aanbod van de organisatie**

Alle organisaties hebben verschillende vormen van hulpverlening waar jongeren gebruik van kunnen maken. Vanuit een aantal organisaties wordt expliciet aangegeven dat ze niet met vaste programma's werken, maar hulp aanbieden die toegesneden is op elk individu. Hieronder valt onder andere de FACT teams (en de familie Fact teams).

*“We wilden integraal gaan aanbieden i.p.v. de jongeren vermoeien met elk apart loket. We bieden dus begeleiding waar het nodig is en zo vaak als het nodig is. De ene jongere zie je één keer in de drie weken, de andere jongere zie je elke dag. Onze werkwijze daarbij is als volgt: We hebben casemanagers, dat zijn duo's: vanuit de GGZ en de jeugdhulp. Het behandelplan wordt besproken met het hele team. Dan is er duidelijk zicht op problemen en aanknopingspunten. Er zijn altijd een paar jongeren van de heel cliënten-groep die dagelijks langs gegaan wordt. Dat is dan een shared case. Dus niet alleen de begeleiders, maar ook de rest wordt daar heel erg bij betrokken.”*

Hieronder valt ook de Vliegende Brigade.

*“De vliegende Brigade is een multidisciplinair team en bestaat uit slechts één team. Ze zijn verbonden aan Spirit. Bij de Vliegende Brigade hebben ze geen vaste aanpak die op iedereen wordt toegepast. Dit is omdat ze veel verschillende zaken hebben, daar kan niet één methodiek op worden losgelaten. Dus ze kijken per kind, lopen met het kind mee en kijken*

*welke hulp die het best zou kunnen krijgen. Het gaat heel erg om de relatie die je aangaat met de jongeren, ze zijn soms erg lang bezig om een vertrouwensband op te bouwen”.*

Maar ook de professionals van organisaties die zich richten op het begeleiden van jongeren naar werk, geven aan dat ze niet specifiek vanuit programma's redeneren maar bekijken wat er voor elke jongere nodig is.

*“De visie en de kern van het proces zijn het belangrijkste. Wij gaan meteen aan de slag met een jongere als we die tegen komen. Er is geen wachttijd van 4 weken, we gaan meteen in gesprek: Wie ben je? Wat heb je nodig? We hebben aandacht voor het opstellen van het profiel van een jongere en daar gaan we een plan van maken. We werken met tredes (die een indicatie zijn van de afstand tot de arbeidsmarkt). Je hebt een groep die je vrij snel aan het werk kan komen, bijvoorbeeld via Randstad. Bij ons is alles mogelijk om ze aan het werk te krijgen.”*

Spirit is een Amsterdamse jeugdzorginstelling die jongeren een grote verscheidenheid biedt aan ondersteuning. In de gesprekken met professionals van deze instelling werd vaak gesproken over de opzet met een JIM (Jouw Ingebrachte Mentor).

*“Als manier om het netwerk te betrekken en te onderhouden, werken we bij Spirit met een JIM, een mentor die een plan opstelt met de jongere en het gezin. Ieder gezin moet een JIM hebben. Iedereen heeft volwassenen en duurzame steun nodig. Spirit wil ook steun bieden, maar wel tijdelijk. Zo'n JIM is blijvend, en jongeren moeten op een mentor terug kunnen vallen. Dit hoeft niet persé iemand te zijn die dicht bij je staat maar kan bijvoorbeeld ook je buurvrouw zijn. Bij een JIM is dat het uitgangspunt, dat heel bepalend is. De mening van een JIM telt erg zwaar in de hulpverlening die wordt verleend aan het kind. Spirit wil eigenlijk niet met hulp beginnen zonder JIM. “*

Daarnaast zijn er projecten op allerlei gebieden, bijvoorbeeld in de voorbereiding op werk. Maar ook op het gebied van wonen:

*“Spirit en HVO werken nauw samen om een aanbod voor een groep jongeren die enorm hulperleningsmoe is te maken. We hebben een voorziening voor hen: Housing First. Deze jongeren krijgen dan een kamer aangeboden. Ze moeten huur betalen. Ze moeten dus op een of andere legitieme manier aan geld komen, via een baantje of een stagevergoeding. Dat is de enige eis. Er zit wel begeleiding bij, dus ze moeten accepteren dat er iemand langskomt om een vinger aan de pols te houden, maar in hoeverre ze meer hulpverlening vragen is helemaal aan hen. De afspraak is ook dat als de hulp afgesloten is, de jongere er mag blijven wonen. Je moet dus met een nieuwe jongere altijd een nieuwe kamer vinden.”*

In Amsterdam is er naast de wijkteams ook een mbo-team actief.

*“Er is één mbo jeugdteam. Mijn team bestaat uit ongeveer 45 man op dit moment. Het zijn voornamelijk jeugdadviseurs en daarnaast jeugdartsen en psychologen. Er zijn vier mbo instellingen in Amsterdam. Op alle locaties zit een subteam. Het ROC van Amsterdam heeft*

*bijvoorbeeld meer locaties, dus op al die locaties zit een klein deel van het mbo jeugdteam. Jongeren kunnen bij ons binnenlopen of ze worden doorverwezen via de zorgstructuur van de school. Dat kan via de mentor of via de zorgcoördinator van de school. Dat is heel makkelijk want de jeugdadviseur zit in de school, waardoor de stap voor de jongeren niet zo groot is.”*

Ook wordt vanuit de gemeente Amsterdam ingezet op nazorg van gedetineerden. Een van deze projecten begint al als jongeren nog in detentie zitten:

*“Wij hebben hier beneden een front office ‘detentie en terugkeer’ zitten. De professionals daar richten zich op werk en inkomen. Zij bezoeken mensen in detentie en doen een brede screening op alle leefgebieden en onderzoeken wat zij nodig hebben. De participatiewet geeft aan dat mensen tot 27 jaar verplicht een zoekperiode moeten hebben voor ze een uitkering krijgen. Die zoekperiode kunnen zij al tijdens detentie aangeven. Zij bespreken dus met de jongere dat zij tijdens de detentie zich al vast kunnen inschrijven bij een uitzendbureau, vacatures bekijken etc. Dan zorgen wij dat ze, direct als ze buiten komen, een uitkering krijgen. Zij moeten dan wel dingen gaan doen om te kijken wat ze vervolgens willen (...).”*

Een nieuw initiatief in dit verband is gebaseerd op het Australische Headspace, hoewel er ook verschillen zijn in opzet. Het gaat om een laagdrempelige voorziening waar jongeren gemakkelijk binnen kunnen lopen.

*“In NL willen we vooral aansluiten bij een plek waar jongeren al komen of waar ze gemakkelijk naartoe komen. We mogen de naam niet meer gebruiken, dus nu wordt de naam @ease. Het idee is dat jongeren anoniem mogen blijven, dat je door 2 vrijwilligers gehoord wordt, dat zijn bijvoorbeeld psychologie studenten. De opzet is dat in eerste situatie naar jongeren geluisterd wordt. Ze mogen een aantal keer terug komen. Als het nodig is, kan er opgeschaald worden naar andere zorg.”*

Bij een aantal ROC's in Amsterdam hebben ze een extra zorg structuur ingebouwd:

*“We hebben meer zorgmedewerkers zelf in dienst. Daarnaast hebben we mentoren en klassen van één op twaalf. Een mentor biedt ook een deel van zorg aan en bouwt een band op. De jongere zit altijd in dezelfde klas, de docenten vliegen in. De jongere heeft altijd een veilige omgeving. De mentor is er de hele dag bij en die investeert heel veel. We hebben ook nooit lessen die uitvallen. Als de docent Nederlands niet kan, neemt de mentor het over. Bij ons is er heel veel structuur en kleinschaligheid.”*

Door Humanitas worden allerlei verschillende vrijwilligersprojecten georganiseerd. Een voorbeeld is:

*“Jeugd support’, dat is een programma waarin we jongeren ondersteunen bij een brede categorie aan hulvragen. Het oorspronkelijk doel was dat het jongeren zijn die met hulpverlening in aanraking zijn gekomen en extra ondersteuning nodig hebben (e.g. dagbesteding). Nu doorstart met de doelgroep tussen de 12 en 25 jaar, die met politie en justitie*

*in aanraking zijn gekomen. De aanpak is uiteraard ook vanuit een vrijwillig kader waarin je verschillende fasen kan onderscheiden. Dat je eerst aansluiting zoekt bij een jongere en later kijkt naar wat hebben ze nodig. Dus je volgt ook meer wat de jongere wil en nodig heeft.”*

Een ander voorbeeld is:

*“We geven ook workshops op middelbare scholen gericht op jongeren. Dat gebeurt met een ervaringsdeskundige, die zeggen vaak: ik wil de volgende generatie voorbereiden op wat er kan gebeuren. We hebben samen met HVA een methodiek ontwikkeld.”*

### **Wat zijn knelpunten?**

De knelpunten die professionals noemen, zijn gericht op hun eigen werkgebied. Zo noemen professionals werkzaam bij werk & inkomen van de gemeente:

*“Een knelpunt kan zijn om de juiste diagnose te stellen en vervolgens de door te verwijzen. Daarbij ben je afhankelijk van wat de jongere verteld. We lopen echt tegen de privacy wetgeving aan. Je krijgt heel veel jongeren blanco binnen: hij kan heel traject bij jeugdzorg hebben gehad en daar weet je niks vanaf.”*

Een aantal keer wordt de samenwerking tussen verschillende organisaties genoemd. Professionals geven aan dat de samenwerkingsverbanden er wel zijn, maar verbeterd kunnen worden. Daarbij wordt ook aangegeven dat er de laatste jaren veel is veranderd, waardoor het binnen een organisatie ook anders belegd kan zijn. Verder is het woningaanbod in Amsterdam voor iedereen een probleem, zo ook voor deze doelgroep. Ook wordt genoemd dat er preventief dingen verbeterd kunnen worden. Voordat jongeren uit het onderwijs uitvallen zou er een plan moeten zijn waarover één persoon de regie voert. Tot slot wordt verwezen naar wettelijke kaders waar organisaties zich aan moeten houden en waardoor ze soms minder vrijheid hebben dan ze zouden willen.

### **Bepaalde wensen en wat wordt gemist**

Wat professionals vinden dat verbeterd kan worden, is voornamelijk gekoppeld aan wat ze missen of vinden dat er ontbreekt in het huidige aanbod. Over het algemeen zijn professionals het erover eens dat er voldoende aanbod van hulpverlening in Amsterdam is. Positief geformuleerd:

*“Als ik zie hoe het in de rest van het land gaat, dan doen we het heel goed in Amsterdam. We hebben heel veel.”*

Als meest praktische probleem wordt een aantal keer het woningprobleem in Amsterdam genoemd. Zowel het type woningen als de mogelijkheden om begeleid te wonen. Dat geldt zeker voor bepaalde doelgroepen zoals jongeren met LVB en autisme. Het geldt ook voor de

vervolgstappen die medewerkers van de gemeente kunnen zetten om de jongeren te begeleiden naar werk of om jongeren psychiatrische hulp te laten krijgen die ze nodig hebben.

*“Maar wat ik mis in de stad is een jeugdteam. Waarvan een deel is gekoppeld aan mbo scholen, maar een deel ook gekoppeld kan worden aan jongeren die geen school hebben. Ze kunnen namelijk bij het jongerenpunt terecht voor werk en opleiding, maar niet voor zorg. Er is geen integrale voorziening voor jongeren eigenlijk, en dat zou volgens mij wel een goed idee zijn. Dat lijkt te ontbreken nu.”*

Wat heel concreet verbeterd kan worden, is een overzicht van wat allemaal beschikbaar is.

*“Ik denk dat het meer gecentraliseerd moet worden, beter in beeld moet zijn. Als je aanbod hebt, dat het beter in beeld wordt gebracht voor alle betrokkenen.”*

Een ander onderstreept het belang van samenwerken maar ook de problemen die dat met zich mee brengt:

*‘Het probleem is niet wat we allemaal te bieden hebben, maar hoe we gaan samenwerken. We zijn heel erg aan het ontschotten, maar doen we dat wel goed? Er gaan in bijvoorbeeld de jeugdfactteams verschillende partijen met elkaar samenwerken. Dan krijg je de volgende dilemma’s: wie is de baas? Wie krijgt het geld? Welk informatiesysteem gaan we dan gebruiken? Hierdoor ontstaan knelpunten die niet zomaar opgelost worden, waardoor er een idee is om samen te werken, maar uiteindelijk wordt er erg geschoot gewerkt. De grootste uitdaging wordt daarom om te kijken: welke partijen hebben we allemaal die zich willen inzetten om de jongeren zo goed mogelijk te werken? Hoe ga je al die organisaties met verschillende belangen, wetgeving, culturen, communicatiemanieren met elkaar laten samenwerken?’*

### **Gedeelde besluitvorming (Shared decision making)**

Alle professionals zijn het erover eens dat gedeelde besluitvorming een belangrijk of zelfs noodzakelijk onderdeel is van het proces om deze jongeren succesvol te ondersteunen. Er zijn echter verschillen in wat er precies onder wordt verstaan en wat in de praktijk de mogelijkheden zijn. Grofweg kunnen er hier twee perspectieven worden onderscheiden. Allereerst wordt vaak genoemd dat jongeren hulp willen krijgen en daarin zelf kunnen kiezen hoe dat eruit ziet.

*“Je zou eigenlijk willen dat de jongere geïnformeerd is over welke opties er zijn en dat hij zelf daarin keuzes kan maken. Niet zomaar behandeltrajecten inzetten zonder instemming van de jongere zelf”.*

Daarnaast wordt het vaak genoemd als een benadering waarin de hulpverlening zegt ‘we zijn er voor jou, maar jij zegt wat er gebeurt’. Of, zoals iemand het verwoordt:

*“Voor de jongeren bij ons in begeleiding hebben we in zo’n periode een traject waarin we kijken: wat is je droom, wat kan je, waar loop je tegenaan etc. Dat is wel een gestructureerde aanpak.*



*We proberen ook echt de intrinsieke motivatie te vinden om een stap te zetten. We laten jongeren hun eigen weg volgen en dan proberen we daarbij te zijn”.*

Een belangrijke afweging daarbij is, in hoeverre je de besluitvorming over een behandeltraject volledig aan jongeren kan overlaten.

*“Ik denk dat je niet anders kan. Het is noodzakelijk. Stel dat jij met een angst voor muizen bij mij komt. En ik denk: we moeten veel meer werken aan je autisme, want die angst is één ding, maar er zit iets anders onder. Dat werkt natuurlijk niet. Dus ze komen al niet uit zichzelf en ik ga er als hulpverlener nog eens heel andere zorg opzetten. Die zorg is dan niet effectief, want ik ga inzetten op zorg die de hulpvrager niet wil, waardoor hij echt niet thuis gaat oefenen om ander gedrag aan te leren. Als je het vanuit een gezamenlijk besluit doet, is de zorg effectiever. Het gaat erom of ik wel de goede zorg lever. Het blijft voortdurend zoeken naar: wie heb ik tegenover mij, wat wil diegene precies, welke ruimte heb ik om wel aan het autisme stukje te zitten, of echt alleen aan de angst te werken. Dat verschilt veel per cliënt. Ik denk dat daar qua onderzoek nog veel te halen valt. Het komt dus heel erg neer op een individuele inschatting op dat moment.”*

Of zoals een andere professional het maken van keuzes voor een jongere verwoordt:

*“Nee, het is niet altijd mogelijk. In overleg met de jongere, je vraagt eigenlijk toestemming om de bemoeial in het leven te zijn. En dus mag je soms ook zeggen wat er moet. Als hulpmiddel voor jongere om wat rust te krijgen, bijvoorbeeld je gaat 4 nachten op een bepaalde plek slapen. Dat is vooral bij jongere die teveel chaos heeft of iemand absoluut niet kan kiezen. Soms is helpend om een knoop door te hakken: altijd een functie dat iemand ruimte krijgt in het hoofd.”*

Soms is het niet mogelijk omdat cliënten de mogelijkheden niet hebben (bijvoorbeeld omdat ze verstandelijk beperkt zijn) of een gevaar voor zichzelf zijn in het kader van Bopz (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). Bij het werken met jongeren die in aanraking zijn gekomen met justitie, zijn de mogelijkheden voor gedeelde besluitvorming ook beperkt.

*“Besluiten in overleg nemen, zoals bij andere organisaties steeds meer gedaan wordt, is bij ons dus lastiger. Het maximale is dat zij aanwezig zijn bij de overleggen en dat we met direct betrokkenen gaan zitten, zoals bijvoorbeeld een zorgverlener uit de wijk die al eerder zorg heeft verleend aan het gezin. Maar het feit dat het gaat om zware criminaliteit en vrijheidsbeneming, maakt wel dat je een andere positie hebt dan: we bewegen heel erg mee. Ik denk wel dat we veel meer kunnen doen om het stukje motivatie en meedenken erin kunnen denken.”*

Ook wordt benoemd dat er tegenwoordig richtlijnen zijn om als professional met gedeelde

besluitvorming te werken, en de professional vraagt zich af in hoeverre de richtlijnen ook nageleefd worden. En zo niet, wordt afgevraagd, hoe pakken organisaties het in dat geval aan.<sup>2</sup>

## Competenties professionals

Het meest voorkomende antwoord bij de professionals waarmee is gesproken, is aansluiting vinden bij de doelgroep. Dat betekent, volgens de professionals, dat ze in staat zijn om zich een beeld te vormen van de leefwereld van jongeren en goed kunnen aanvoelen wat nodig is en hoe ze hen moeten bejegenen.

*“Wat affiniteit met de doelgroep betreft, moet je het leuk vinden om contact te hebben met jongeren. Je moet goed kunnen aanvoelen hoe je ze moet steunen en hoe je bij hen aansluit. Voor deze doelgroep is het ook van belang heel sensitief te zijn en signalen te kunnen herkennen van dingen die spelen. Je moet in staat zijn om de eigen kracht van de cliënt te zien en aan te sluiten bij het herstelvermogen.”*

Maar voor hen is het ook noodzakelijk om een open houding aan te nemen en jongeren niet te veroordelen: de professional als een betrouwbaar persoon waar ze vertrouwen in hebben.

*“Dat je naast ze gaat staan, eerlijk en oprecht bent. En ook dat je ze serieus neemt.”*

De professionals noemen daarbij ook sociale – en communicatievaardigheden.

*“Luisteren naar gedrag, non-verbale communicatie om een open mind te hebben. Dingen te vertalen en op waarde te schatten.”*

Of zoals een andere professional zegt:

*“Je moet in elk geval sensitief zijn en door kunnen vragen. Je moet ergens doorheen kunnen kijken. Dus je moet doorvragen om te kijken wat er nu werkelijk aan de hand is. Ik had een jongen die zat als een directeur achter zijn bureau maar het was eigenlijk een hele kleine jongen die ook niet wist wat hij moest doen. Hij riep wel irritatie op bij zijn collega's. En dan moet je feedback kunnen geven zonder dat ze beledigd of gekwetst zijn. Dus luisteren, doorvragen, feedback geven en geduld. Uiteindelijk moet je blij zijn met de kleine succesjes.”*

Met behulp van dit soort sociale en communicatieve vaardigheden kan je een relatie opbouwen.

*“(…) zestig procent van het effect van de behandeling, ook met een psychiatrie, zit hem gewoon in de relatie van een klant met de therapeut, dus echt in die relatieaspecten.”*

---

<sup>2</sup> <https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2016/11/Tool-Shared-Decision-Making.pdf>

Daarnaast wordt het beschikken over relevante kennis over de verschillende problematieken en deze kennis kunnen toepassen op het juiste moment, door professionals genoemd. Hier gaat het dus om deze kennis flexibel in kunnen zetten en ook soms los kunnen laten. Ook hier worden communicatievaardigheden genoemd als doorvragen, luisteren, feedback geven en meer algemene vaardigheden als oplossingsgericht werken en 'motivational interviewing'.

*“Flexibel, samenwerkingsgericht en ook resultaatgericht. Want uiteindelijk moet je een resultaat krijgen. Snappen hoe een netwerk in elkaar steekt, zodat je rekening kunt houden met de verschillende belangen.”*

Meerdere professionals geven aan dat er trainingen en intervisie bij hun organisatie aangeboden worden om professionals de mogelijkheid te geven om zich verder te ontwikkelen.

## **Contact maken en houden**

Professionals benoemen dus dat het belangrijk is om een jongere echt te leren kennen en een relatie op te bouwen. Voor hen is het duidelijk: als je eenmaal een goede relatie hebt, is het ook makkelijker om contact te behouden.

*“Je moet dus eerst een goede relatie op kunnen bouwen om de jongere te kunnen motiveren.”*

In het begin moet je daar als professional soms in investeren.

*“Maar we moeten gewoon heel actief achter ze aan zitten: aanbellen, briefjes achterlaten, whatsappen. Dat is echt nodig bij jongeren die zorg mijndend zijn.”*

De informatie over contact maken en contact houden lijkt heel erg aan te sluiten bij 'gedeelde besluitvorming' en de 'competenties van professionals'. Goed luisteren is daarbij een belangrijke eigenschap, maar ook uitgaan van de vraag en zorgbehoefte van de cliënt. Volgens de professionals moet je vooral niet gaan vertellen wat er moet gebeuren. De één zegt:

*“Meeleven en betrokken zijn. Als ik hoor dat er iets speelt, ben ik er. Ik vraag altijd: hoe kan ik er voor jou zijn? Zeg ook waar je niks aan hebt. Goed luisteren. Niet alleen naar woorden, maar dat je ook het gedrag doorhebt wat andere mensen soms niet zien.”*

*“(…) Door zonder vooroordelen naar een jongere te kijken en ook vooral door de regie uit handen te durven geven. Af en toe moet je bepaalde dingen laten gebeuren omdat dat een leermoment is van de jongere”.*

*“Wat betreft motivatie: dat is bij deze doelgroep heel erg belangrijk. We proberen ze vrijwillig mee te nemen. Dus we moeten ze blijven motiveren. We moeten ze laten inzien waarom het verstandig is om hulp te zoeken”*

Daardoor is er ook niet een enkelvoudig recept voor de omgang met alle jongeren.

*“We proberen individueel te kijken: wat past op dat moment, voor welke jongere en op welke manier? Het is dus per individu anders.”*

En het is belangrijk om vol te houden en niet meteen op te geven als het moeilijk wordt. Als professional moet je contact blijven zoeken.

*“We proberen het contact te behouden door niet af te haken als het te ingewikkeld wordt. Als het steeds moeilijker wordt, niet door te verwijzen maar stug door gaan. Als de jongeren echt niet willen dan geef je ze bijvoorbeeld een pauze van een maand, dan spreek je met het kind dat ze na een maand opnieuw contact opneemt.”*

Waarbij er natuurlijk een verschil is met organisaties waar jongeren op een bepaalde manier van afhankelijk zijn. Zij kunnen daardoor op een bepaalde manier druk uitoefenen, maar ook zij proberen de intrinsiek motivatie van jongeren te vinden.

### 3.1.2 Samenvatting en conclusie

In de eerste fase van het onderzoek (*needs & services*) was het doel om in kaart brengen welk aanbod voorhanden is voor jongeren met psychosociale problematiek in Amsterdam en waar professionals knelpunten zien en nog behoefte aan hebben. Met 19 professionals, werkzaam in Amsterdam, hebben we semigestructureerde interviews gehouden over het aanbod in Amsterdam. De meerderheid van de interviews heeft face-to-face plaatsgevonden, een enkel interview is telefonisch uitgevoerd. De professionals zijn benaderd op basis van het onderzoeksvoorstel en personen die aangedragen werden. Er zijn twee groepen professionals geïnterviewd. Professionals die dagelijks met jongeren werken en professionals in meer beleidsmatige functies. In de interviews hebben we ons gericht op een omschrijving van maatschappelijke participatie, wat jongeren nodig hebben, het aanbod van organisaties, mogelijke knelpunten en behoeften. Andere onderwerpen waren gedeelde besluitvorming, competenties van professionals en contact leggen en contact houden met jongeren.

#### *Kunnen participeren*

Maatschappelijke participatie is volgens professionals ‘mee doen met of onderdeel zijn van’. Het staat daarbij niet centraal wat de heersende normen en waarden van de samenleving daarover zijn, maar wat passend is voor een jongere. Als gevraagd wordt naar de levensdomeinen die onder maatschappelijke participatie vallen, worden altijd meerdere domeinen genoemd, namelijk: school of (vrijwilligers)werk, sociaal (vrienden, social media, maar ook relaties), wonen, financiën en vrijetijdsbesteding (hobby's, sport). Volgens de professionals die wij gesproken hebben, hebben jongeren vooral behoefte aan begrip en zich gehoord voelen om maatschappelijk te kunnen participeren. Daarnaast moet je als hulpverlener op zoek naar de motivatie van jongeren: wat zorgt ervoor dat ze actief worden. Een aantal professionals benoemt ook praktische zaken, zoals een woning, werk of een vast ritme zodat je een basis hebt van waar je je verder kan ontwikkelen. De jongeren uit onze doelgroep hebben soms een persoonlijk begeleider of coach nodig die ze ondersteunt. Met andere woorden, niet

alle jongeren zijn in staat om alles zelf te organiseren. Vooral de professionals die dagelijks met jongeren werken brachten dit naar voren.

Participatie in besluitvorming wordt belangrijk en noodzakelijk gevonden. Allereerst wordt vaak genoemd dat jongeren de mogelijkheid krijgen om te kiezen welke hulp ze willen krijgen. Maar ook dat gedeelde besluitvorming een benadering is waarin de hulpverlening zegt 'we zijn er voor jou, maar jij zegt wat er gebeurt'. De vraag daarbij is in hoeverre je de besluitvorming volledig aan jongeren kan overlaten, bijvoorbeeld wanneer jongeren niet inzien wat hun onderliggende problematiek is, een gevaar voor zichzelf zijn, of dat de mogelijkheden beperkt zijn door wettelijke kaders vanuit justitie.

### *Voldoende zorgaanbod*

Met name de professionals met beleidsfuncties vinden dat er een ruim aanbod van verschillende vormen van hulpverlening zijn waar jongeren gebruik van kunnen maken. Binnen een aantal organisaties wordt expliciet aangegeven dat men niet met vaste programma's werkt, maar hulp aanbiedt die toegesneden wordt op elk individu. Hieronder valt onder andere de FACT-jeugd teams (en de familie FACT teams) en de Vliegende Brigade. Per individu wordt gekeken hoe de hulpverlening het beste ingericht kan worden. Maar ook professionals die zich richten op het begeleiden van jongeren naar werk, geven aan dat ze niet op basis van programma's werken, maar kijken wat er voor elke jongere nodig is. Spirit biedt een grote verscheidenheid in mogelijkheden, maar probeert daarbij vaak gebruik te maken van werken met een vertrouwenspersoon die de jongere meeneemt en helpt, namelijk Jouw Ingebrachte Mentor (JIM). Daarnaast zijn er meer gerichte projecten, bijvoorbeeld in de voorbereiding op werk of op het gebied van wonen, zoals Housing First. In Amsterdam is er naast de wijkteams ook een mbo-jeugdteam actief. Een nieuw initiatief in dit verband is gebaseerd op het Australische Headspace, dat als doel heeft om een laagdrempelige voorziening te zijn waar jongeren gemakkelijk binnen kunnen lopen. Door Humanitas worden allerlei verschillende vrijwilligersprojecten georganiseerd, zoals 'Jeugd support', waarin jongeren ondersteund worden bij een brede categorie aan hulpvragen. Dit is geen uitputtend overzicht, maar geeft een indicatie van alle mogelijkheden die er op dit moment in Amsterdam zijn en de werkwijze waar voor gekozen wordt.

### *Mogen participeren*

De knelpunten die professionals noemen, zijn gericht op hun eigen werkgebied en daardoor heel divers. Bij een afdeling werk & inkomen van de gemeente ontbreekt bijvoorbeeld de kennis over een mogelijk voortraject van jongeren. Ook wordt genoemd dat het jongeren kan helpen wanneer er, vóórdat zij van school af gaan, een plan zou zijn waarover één persoon de regie voert. Ook vinden professionals dat de samenwerking tussen organisaties beter kan om hulp op maat te kunnen bieden.

Het woningaanbod in Amsterdam is voor iedereen een probleem, maar ook voor deze doelgroep. Als meest praktische probleem wordt een aantal keer het woningprobleem in Amsterdam genoemd, zowel het type woningen als de mogelijkheden om begeleid te wonen, specifiek voor bepaalde doelgroepen zoals jongeren met LVB en autisme. Ook wordt genoemd dat een integrale voorziening voor jongeren waar ze terecht kunnen voor hun vragen op het

gebied van werk, opleiding maar ook zorg terecht kunnen. Wat heel concreet verbeterd kan worden, is een overzicht van het beschikbare aanbod van hulpverlening.

### *Bejegening*

Als competenties van professionals die belangrijk zijn, geven de geïnterviewden vooral aan dat het van belang is om aansluiting te vinden bij de doelgroep, dat is een beeld te vormen van de leefwereld van jongeren en goed kunnen aanvoelen wat nodig is. Ook wordt genoemd dat het noodzakelijk is om een open houding aan te nemen en jongeren niet te veroordelen, oftewel dat je naast een jongere gaat staan en hem of haar serieus neemt. Professionals noemen daarbij ook sociale – en communicatievaardigheden, zoals non-verbale communicatie en doorvragen. Met behulp van sociale en communicatieve vaardigheden kan je een relatie opbouwen, die de basis vormt voor een hulpverleningstraject. Tot slot wordt het beschikken over relevante kennis over de verschillende problematieken en deze kennis op het juiste moment kunnen toepassen maar soms ook loslaten genoemd.

Over het onderwerp contact leggen en contact houden, benoemen professionals vooral dat het belangrijk is om een jongere echt te leren kennen en een relatie op te bouwen. Met het idee dat als je eenmaal een goede relatie hebt, het ook makkelijker is om het contact te behouden. Als professional moet je daar soms veel tijd en moeite in investeren, zeker als jongeren zorg mijdend zijn. Contact houden lukt vooral door goed te luisteren en uit te gaan van de vraag en zorgbehoefte van de cliënt. Daarnaast vraagt het om een individuele benadering omdat alle jongeren anders zijn. Het is belangrijk om vol te houden en niet meteen op te geven als het moeilijk wordt. Oftewel, als professional hoort het erbij dat je contact blijft zoeken.

## 4 Hoe denken de jongeren?

*Marte Wiersma en Roel van Goor*

In de adolescentie en jongvolwassenheid zetten jongeren stappen om hun eigen plek in de samenleving te verwerven. Voor jongeren met psychische en/of gedragsproblemen is dit geen vanzelfsprekendheid. Zij kunnen op verschillende manieren tegen problemen aanlopen. Deze groep jongeren kan moeilijkheden ondervinden bij het afmaken van een opleiding, het vinden en behouden van werk, het op zichzelf gaan wonen, het omgaan met geld, het aangaan en onderhouden van sociale contacten die vragen om professionele ondersteuning. De vraag hoe deze ondersteuning het beste vormgegeven kan worden krijgt laatste tijd veel aandacht. Gemeenten en organisaties voor jeugdhulp ontplooiën verschillende initiatieven om tot een beter geïntegreerd aanbod te komen. Over wat de meest wenselijke invulling van professionele begeleiding is, is echter weinig onderzoek voorhanden.

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek onder jongeren naar welke behoeften, wensen en ideeën zij hebben wat betreft hulp en ondersteuning bij het realiseren van hun maatschappelijke participatie. Er wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen: Welke moeilijkheden ervaren jongeren bij het meedoen in de maatschappij? Welke hulp –en begeleiding ontvangen de jongeren op dit terrein en hoe ervaren ze deze? Wat missen zij in het huidige ondersteuningsaanbod? In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens de opzet en achtergrondinformatie over dit onderzoek beschreven, de moeilijkheden die jongeren ervaren bij het meedoen in de maatschappij, hun ervaringen met helpende en minder helpende jeugdhulp en de wensen, ideeën en behoeften van jongeren ten aanzien van ondersteuning bij het realiseren van maatschappelijke participeren. Dit hoofdstuk wil uiteindelijk antwoord geven op de onderzoeksvraag: wat hebben jongeren met psychische en/of gedragsproblematiek aan ondersteuning nodig bij het realiseren van maatschappelijke participatie?

### 4.1 Methode

#### **Methode en werving jongeren**

Er is gekozen voor een onderzoek waarin jongeren worden geïnterviewd door andere jongeren. Deze peeronderzoekers zijn enerzijds jongeren die zelf gebruik maken of hebben gemaakt van jeugdhulp en anderzijds afstudeerstudenten uit hbo-opleidingen Social Work en Pedagogiek HvA en HiH. De interviews zijn half-gestructureerd en gebaseerd op een interviewleidraad. De leidraad is in een aantal besprekkingsrondes ontwikkeld in samenspraak met professionals van Spirit en FACT-jeugd en een aantal van de jongeren met ervaring met jeugdhulp die ook interviews hebben afgenomen. Alle interviewers hebben een training gevolgd in het afnemen van interviews, waarin ook de interviewleidraad is besproken. De jongeren voor de interviews zijn geworven uit vier groepen jongeren: 5 cliënten van FACT-jeugd, 8 cliënten van Spirit jeugdhulp, 9 studenten van een entree-opleiding van het ROC van Amsterdam (i.s.m. het mbo-jeugdteam) en een groep van 3 ex-gedetineerde jongeren. Alle jongeren hebben mondeling

ingestemd met deelname aan het onderzoek en zijn op de hoogte gesteld van de wijze van rapportage.

## **Verzameling, verwerking en analyse onderzoeksgegevens**

Er zijn in totaal 25 jongeren geïnterviewd, 13 jongens en 12 meiden. De leeftijd van de jongeren loopt uiteen van 15 tot 21 jaar oud met een gemiddelde leeftijd van 17,4 jaar oud. De meerderheid woont in Amsterdam, drie jongeren wonen er net buiten (in Monnikendam, Amstelveen en Almere). Ook is een ervaringsdeskundige man van 30 jaar oud geïnterviewd. Hij blikt tijdens het gesprek terug op zijn verleden met jeugdhulp. Van alle jongeren geven er 22 aan dat zij ondersteuning krijgen van een jeugdhulpinstantie in verband met problemen thuis, psychische –en gedragsproblematiek, criminaliteit. De studenten die geworven zijn via de het ROC van Amsterdam ontvangen geen specifieke jeugdhulp, maar hebben wel te maken (of gehad) met psychosociale problematiek. Voor hen geldt dat ze geen diploma in het voortgezet onderwijs hebben gehaald en daarom in de entree-opleiding zitten. Zij worden op het ROC wel begeleid bij het afronden van hun opleiding en het vinden van een plek in de samenleving. Eén van hen is pas kort in Nederland.

Van alle interviews is een geluidsopname gemaakt. Deze audiobestanden zijn uitgewerkt in een verbatim-verslag en vervolgens geanalyseerd met behulp van het programma MAX-QDA voor kwalitatieve data-analyse. In eerste instantie zijn de thema's van de interviewleidraad gebruikt als codes om de data te structureren, binnen deze codering zijn meerdere subcodes aangebracht.

## **De jongeren**

Van twintig geïnterviewde jongeren is bekend dat zij ten tijde van het interview naar school gingen. De meerderheid van de schoolgaande jongeren volgde een mbo-opleiding niveau 1 of niveau 2. Twee jongeren waren nog bezig met het behalen van hun middelbareschooldiploma en één respondent volgt een opleiding in het Hoger Onderwijs. Veertien jongeren hebben aangegeven dat ze betaald werk hebben, terwijl er negen aangaven geen betaald werk te hebben. Van de werkende jongeren was de meerderheid werkzaam in de horeca of detailhandel.

Uit de interviews komt naar voren dat bijna alle geïnterviewde jongeren te maken hebben met een gezinssituatie waarin de biologische ouders niet meer bij elkaar zijn. In de meeste gevallen zijn de jongeren opgegroeid bij hun moeder en haar nieuwe relatie(s), met samengestelde gezinnen als gevolg. Een aantal jongeren noemt een verleden met psychische problematiek, middelengebruik, mishandeling en een enkele keer seksueel misbruik binnen de gezinssituatie. Bij tien jongeren heeft hun problematische thuissituatie geleid tot een (vrijwillige) uithuisplaatsing. Van zeven geïnterviewde jongeren is bekend dat zij een relatie hadden op het moment dat ze geïnterviewd werden, van elf jongeren is bekend dat zij op dat moment geen relatie hadden. Dertien geïnterviewde jongeren wonen bij hun ouder(s)/verzorger(s) en twaalf jongeren wonen in een jeugdhulpinstelling.



Tweeëntwintig jongeren die zijn geïnterviewd zijn in hun leven in beeld geweest bij jeugdbescherming en/of jeugdhulp. Het grootste gedeelte van de jongeren heeft een verleden met veel verzuim en/of gedragsproblemen of criminaliteit. Van twee jongeren is onbekend of zij eerder met jeugdhulp te maken hebben gehad. De jongeren met ervaring in de jeugdhulp kwamen daar vaak al op jonge leeftijd mee in aanraking. In bepaalde gevallen was er ook sprake van hulp voor andere gezinsleden, soms voordat de jongeren zelf hulp ontvingen. De redenen waarom de jongeren in het verleden jeugdhulp hebben gehad lopen uiteen. Genoemd worden: problemen thuis, psychische problematiek, criminaliteit en gedragsproblemen. Het blijkt dat een aantal jongeren in het verleden verschillende soorten jeugdhulp heeft gehad van meerdere instanties. Dit kan het gevolg zijn geweest van het feit dat de jongeren verschillende problemen hebben. Niet alle jongeren lijken zich exact te herinneren van welke jeugdhulpinstanties en waarvoor zij ondersteuning hebben gehad in het verleden.

### **Panelgesprekken met jongeren en professionals**

Behalve de individuele interviews zijn panelgesprekken gehouden met jongeren en (enkele) professionals. In het eerste panelgesprek zijn onderzoekers met jongeren en enkele professionals in gesprek gegaan over de wensen, behoeften en ideeën ten aanzien van maatschappelijke participatie die uit de interviews met jongeren naar voren kwamen. Het doel was om de resultaten uit de interviews te duiden, concretiseren en mogelijke implicaties ervan te inventariseren. Aan het panelgesprek hebben naast twee onderzoekers vijf jongvolwassenen (19-24 jaar) met ervaring in de jeugdhulp en twee professionals (FACT-jeugd en Spirit) deelgenomen.

Het tweede panelgesprek is opgedeeld in twee onderdelen: 1) een plenaire brainstorm met de jongeren waarin hen is gevraagd wat zij verstaan onder maatschappelijk participeren en wat ze nodig hebben om dit te realiseren; 2) een onderdeel waarin middels de 'Think – pair – share-methode' is gereflecteerd op de thema's die uit de interviews met jongeren naar voren zijn gekomen. Bij deze bijeenkomst waren vijf jongeren (17- 20 jaar), twee ervaringsdeskundigen (23 en 27 jaar), een professional uit de jeugdhulp (Spirit), een belangenbehartiger van Jeugdplatform Amsterdam en twee onderzoekers aanwezig.

Van de panelgesprekken zijn verslagen gemaakt. De opbrengsten uit de gesprekken zijn gebruikt als aanvullende informatie voor de beschrijving en duiding van de resultaten uit de interviews.

## Methodologische beperkingen

Er is gesproken met een substantieel aantal jongeren met uiteenlopende achtergronden en problematiek (psychische en/of gedragsproblematiek) die gebruik maken van verschillende jeugdhulpaanbieders. Op basis hiervan heeft waardevolle inventarisatie van ervaringen, belevingen en ideeën plaatsgevonden. Echter, is de data zonder pretentie uitputtend of representatief voor de bredere doelgroep van het onderzoek.

Daarnaast waren sommige jongeren weinig open tijdens de interviews. Opvallend is dat jongeren die langer gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp meer getraind lijken in het praten over hun ervaringen en belevingen met jeugdhulp en in staat zijn om te reflecteren op de hulp die ze hebben gehad, of juist hebben gemist.

Ook is door een aantal interviewers niet altijd doortastend geïnterviewd, dit geldt voornamelijk voor de betrokken peeronderzoekers. Het ontbrak in deze gesprekken aan goed doorvragen wat ten koste is gegaan van de rijkheid van de data.

## 4.2 Participatiedrempels: school, werk, financiën, wonen, sociale relaties

In deze paragraaf worden de moeilijkheden beschreven die jongeren ervaren in hun poging om een eigen plek te bemachtigen in de samenleving. De moeilijkheden zijn onderverdeeld in vier gebieden waarop sociale participatie gestalte krijgt: dagbesteding (school en werk); financiën; wonen; en sociale relaties.

### School

Voor verschillende jongeren blijkt het naar school gaan en gericht met school bezig zijn om uiteenlopende redenen soms problemen op te leveren. Een aantal jongeren geeft aan dat zij door problemen thuis niet in staat waren om naar school te gaan.

*“Ja, ik vond het dan wel moeilijk om naar school te gaan of zo. [...] Ik was nachten buiten dus dan kan je de volgende dag ook niet naar school, omdat je ergens ligt te pitten. Dat soort dingen.”* (meisje, 19 jaar).

Een ander meisje vertelt dat ze, mede door haar benauwde thuissituatie, andere prioriteiten had dan naar school gaan.

*“Toen ik jonger was, met vijftien of zestien begon ik al te spijbelen. Ik had andere prioriteiten. Ik vond het leuker om joints te roken en te chillen in plaats van gewoon op school te zijn. Op een gegeven moment werd het thuis ook zo, benauwd eigenlijk, dat het sowieso niet mijn prioriteit was om naar school te gaan.”* (meisje, 21 jaar).

Een kloof tussen school –en de thuiswereld ertoe kan leiden dat jongeren moeilijkheden ondervinden met naar school gaan, zo geeft een ervaringsdeskundige aan.

*“Heel veel van die jongeren zouden een huiswerkplek nodig hebben omdat het thuis niet is. Ze slapen met hun broertje en zusje op hun kamer. [...] omdat je weinig steun krijgt van je netwerk omdat zij zich niet kunnen verplaatsen daarin.”* (man, 30 jaar).

## **Belang van een passende school**

In hoeverre school aansluit bij de beleving, interesse en het niveau jongeren blijkt belangrijk voor het al dan niet met succes volgen van een opleiding. Vier jongeren blijken niet graag naar school gaan omdat ze ontevreden zijn met hun school. Het gaat om leerlingen die door omstandigheden terecht zijn gekomen op de entreeopleiding van het mbo. Doordat het niveau voor hen te laag is hebben ze het gevoel dat ze niets leren en voelt naar school gaan nutteloos.

*“Ik heb niet echt veel te vertellen over school. Ik zie dit echt niet als een school. Wat ik als school zie is dat wanneer ik naar school ga en wat ga leren.”* (jongen, 16 jaar).

Twee jongeren geven aan dat zij met plezier naar school gaan sinds ze een praktijkgerichte opleiding volgen die beter bij hen past.

*“Nu ik ook BBL<sup>3</sup> doe en zo en heel veel werk en bijna geen school merk ik wel echt dat het gewoon chiller vind gaan, omdat ik altijd wel heb gemerkt dat school niet helemaal mijn ding is ofzo. Gewoon heel de tijd met zo’n boekje voor je neus en ik weet niet ik haak heel snel af dan.”* (meisje, 17 jaar).

Een passende opleiding met een passend niveau kan motiverend werken voor jongeren om naar school te gaan en een opleiding af te maken.

## **Terug naar school**

Vijf jongeren spreken uit dat zij ertegenop zien om terug te keren naar school nadat zij een langere periode zijn uitgevallen. Twee van hen noemen de ontwenning van het schoolse leven als een obstakel.

*“Ik weet niet. Misschien zit het tussen m’n oren. Maar ik ben zo’n ander leven gewend nu en dan denk ik, ik moet nu weer in de schoolbanken gaan zitten van halfnegen tot, ik weet niet hoe laat, tot vijf of zo.”* (meisje, 21 jaar).

---

<sup>3</sup> Beroepsbegeleidende Leerweg, MBO

Naast ontwenning van het schoolse leven kunnen ook financiële overwegingen ervoor zorgen dat jongeren besluiten om niet (meer) naar school te gaan of te kiezen voor een vervolgopleiding.

*“Stel ik moet vijf dagen stagelopen en ik krijg niet betaald, hoe ga ik m'n huur betalen? Dan moet ik er ook nog bij werken. Ik denk, hoe zie ik dat voor mij? Ik wil het wel heel graag, maar het is gewoon onmogelijk.”* (meisje, 21 jaar).

Een 17-jarige jongen gaat een stapje verder en heeft het gevoel dat hij zijn kruik heeft vershoten door zijn gedrag in het verleden.

*“Nu ben ik de lul. In april word ik achttien en ik moet nog steeds beginnen met m'n opleiding. Als ik naar een hoger niveau wil gaan, dan moet ik het zelf ook allemaal betalen.”*

## **Werk**

Geld verdienen blijkt belangrijk voor jongeren. Bijna alle jongeren geven ze aan dat ze pas écht meedoen in de maatschappij wanneer ze werken en economisch zelfstandig zijn. Maar welke ervaringen hebben jongeren met betrekking tot het vinden en behouden van werk? De meerderheid van de jongeren geeft aan het vinden van werk hen makkelijk afgaat.

*“Tot nu toe heb ik eigenlijk gewoon gesolliciteerd en mocht ik meteen beginnen’ (jongen, 16 jaar). ‘Laat ik het zo zeggen, ik lever een sollicitatie in en ze bellen altijd terug. Dat is ook voor mij geen probleem. “* (meisje, 18 jaar).

Een handvol jongeren spreken wel hun zorg uit over het behouden van werk. Het verliezen van de motivatie om te blijven werken wanneer ze het werk niet (meer) leuk vinden blijkt het voornaamste knelpunt.

*“Doen is bij mij nooit een probleem, alleen het volhouden wel [...] Bijvoorbeeld de eerste week dat ik werkte, ik moest werken en ik werd wakker en ik dacht ‘ik ga niet’. Het was gewoon echt een bewuste keus dat ik niet ging. Het was niet het probleem van wakker worden, het lag echt gewoon aan mij. En ook al zit ik al zo lang erin, ik kan daar niet echt een antwoord op geven eigenlijk.”* (meisje, 21 jaar).

Werk behouden blijkt niet voor alle jongeren een keuze. Twee jongeren vertellen dat ze hard moeten werken om het hoofd boven water te houden.

*“Als ik niet naar werk ga dan heb ik niks. [...] Ook al voel ik me ziek, ik zal toch wel iemand zijn die naar werk zou rennen want achteraf zal ik ermee zitten dat ik leuke dingen niet kan doen of iets leuks voor mezelf niet kon kopen.”* (meisje, 17 jaar).

Vanuit de jongeren klinken zorgen over het vinden van een ‘goeie’ baan in de toekomst. Uit het panelgesprek blijkt dat een ‘goeie’ genoeg geld mee wordt verdiend om in hun levensonderhoud

te voorzien maar ook om leuke dingen te kunnen doen maar ook is het belangrijk dat het werk zelf leuk is.

## Financiën

Financiën blijkt een belangrijk leefgebied in het leven van jongeren omdat het (niet) hebben van geld veel invloed heeft op de mate waarin ze in staat zijn om maatschappelijk te participeren. Geld stelt jongeren in staat om zelfstandig te wonen, deel te nemen aan sociale activiteiten of de mogelijkheid om door te leren voor een betere toekomst. Omgaan met geld is voor veel van jongeren het grootste knelpunt dat in het zelfstandig meedoen in de maatschappij.

Het grootste obstakel voor jongeren blijkt het sparen van geld. De meerderheid vindt het moeilijk om zich te beheersen.

*“Ik ben wel een ‘big spender’ eigenlijk.”*, zo zegt een jongere (jongen, 17 jaar).

Twee jongeren geven aan dat hun salaris soms al binnen één dag op is. De jongens geven hun geld voornamelijk uit aan eten en drinken buiten de deur of dure kleding. De meisjes noemen kleding, make-up en persoonlijke verzorging als voornaamste uitgaveposten.

*“Ja, ik ben iemand die gewoon snel geld uitgeeft, vooral aan kleding. Niet per se aan slechte dingen, maar gewoon aan kleding, make-up en dat soort dingen.”* (meisje, 17 jaar).

Het blijkt voor een aantal jongeren een opgave om prioriteiten te stellen:

*“Ik heb vaak dat ik iets moet halen wat belangrijker is dan wiet ofzo, of sigaretten en dan ga ik toch wiet halen.”* (meisje, 17 jaar).

Ondersteuning bij het omgaan met geld is voor een aantal jongeren gewenst. Een 17-jarig meisje vertelt dat haar rekening wordt beheerd door de begeleiding van haar groep. Voor sommigen is betrokkenheid van ouders/verzorgers genoeg. Deze betrokkenheid kan uit een lopen van af en toe informeren naar de stand van zaken tot daadwerkelijke inzage in de uitgaven van de jongeren.

*“Ja het helpt wel soms dat ik weet dat mijn vader kan kijken, want ik weet dat ik daarna gewoon een appje krijg van... Wat heb je nou weer uitgespookt (lacherig) [...] ik kan het ook gewoon ergens blokkeren en dan denk ik doe maar niet. Dus dat helpt wel dan wel soms ofzo.”* (meisje, 17).

## Schulden

Over schulden wordt laconiek gesproken, als iets dat de jongeren nooit zal overkomen. Een 18-jarig meisje vertelt dat haar salaris vaak binnen een dag al op is, maar ze ervaart dit niet als problematisch, ook verwacht ze geen moeilijkheden in de toekomst:

*“Nee, want ik heb er niet echt problemen mee. Het is niet zo dat ik daardoor in problemen kan raken.”* (meisje, 18 jaar).

Gezien de schuldenproblematiek die veel jongeren ontwikkelen hebben lijkt het opvallend dat bijna alle jongeren denken dat dit hen niet zal overkomen. Professionals geven als mogelijke verklaring aan dat jongeren mogelijk geen goed beeld hebben van het begrip ‘schulden’, omdat het begrip te abstract is. Jongeren zien rood staan, of hebben van een telefoon op afbetaling niet als een schuld, waardoor ze bij vragen over schulden aangeven dat dit bij hen niet speelt.

## **Wonen**

Naast het organiseren van een dagbesteding en het omgaan met geld is wonen een belangrijk thema en een bron van zorg in het leven van jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar. De meeste jongeren willen binnen afzienbare tijd op zichzelf wonen, maar een groot deel van de jongeren verwacht moeilijkheden met het vinden van een geschikte woonplek.

Het hebben van een fijne woonplek is niet voor alle geïnterviewde jongeren vanzelfsprekend, dit geldt met name voor degenen die in een leefgroep wonen. Over het algemeen evalueren ze hun leefsituatie als “leefbaar”, maar je écht thuis voelen in een leefgroep is voor een aantal jongeren moeilijk. Wonen in een leefgroep vraagt om aanpassingsvermogen aan regels en structuur van de groep en de andere bewoners.

*“Nou thuis, toen ik thuis woonde dat voelt altijd gewoon als thuis [...] maar in een groep heb je heel veel anderen, moet je rekening houden, heb je andere regels alles werkt anders, aanpassen ook. Dan is het heel moeilijk om je thuis te vinden.”* (meisje, 17 jaar).

Ook klinkt de behoefte aan vastigheid, het hebben van een ‘eigen plekje’ en niet constant moeten wisselen van woonplek.

*“Ik hoop dat die mensen me gewoon zo snel mogelijk op m’n eigen plek zetten. Dat ik weet dat ik daar ga wonen voor een tijdje, want nu wissel ik heel de tijd.”* (jongen, 17 jaar).

De meeste jongeren wil uiteindelijk zelfstandig gaan wonen. Dit geldt niet alleen voor jongeren die in een groep wonen maar ook voor degenen die nog bij hun ouders/ verzorgers wonen. Voor ongeveer tien jongeren wordt een begeleid wonen traject geregeld, drie van hen geven aan dat zij het prettig vinden dat deze tussenstap bestaat omdat ze nog niet klaar zijn om zelfstandigheid te wonen. De behoefte klinkt om eerst een aantal randvoorwaarden te hebben geregeld; een diploma, werk en voldoende geld om zelfstandig te kunnen leven.

*“Ja, uiteindelijk wil ik wel op mezelf wonen, maar wel wanneer ik een steady baan heb en m’n school heb afgemaakt en gewoon genoeg geld heb om uit dit huis te gaan. Ik wil het gewoon goed hebben voor ik iets ga doen, en niet impulsief.”* (meisje, 17 jaar).

Een andere jongere:

*“sowieso maximaal nog drie jaar onder het dak bij jeugdzorg wonen voordat ik nog genoeg tijd heb om m'n diploma's gewoon rustig te kunnen afronden. Anders ga ik me kapot moeten werken.”* (jongen, 17 jaar).

De meerderheid van de jongeren die begeleiding krijgen bij het vinden van een (begeleid) woonplek vertrouwen erop dat zij op korte termijn een woonplek zullen vinden. De jongeren die geen begeleiding krijgen bij het vinden van een woning voorzien moeilijkheden. Het wordt niet duidelijk waarmee ze moeilijkheden verwachten, zelfstandig wonen is voor deze jongeren hoogstwaarschijnlijk nog geen urgent thema.

## **Sociaal netwerk**

Het hebben van een netwerk van mensen bij wie je je prettig voelt en kunt aankloppen als het even tegen zit blijkt uit onderzoek een belangrijke buffer tegen het ontwikkelen van grote problemen. Ouders, broers, zussen, verdere familie, vrienden, buurtgenoten kunnen daarin allemaal een belangrijke rol spelen. Het hebben van een uitgebreid en ook steunend netwerk is echter niet voor iedereen een vanzelfsprekendheid. De vraag is wie er echt beschikbaar is voor als het moeilijk gaat en tot hoever de steun gaat van degenen die beschikbaar zijn. Op wie kunnen de jongeren écht kunnen terugvallen wanneer het gaat om geld of een woonplek?

## **Het maken en onderhouden van sociaal contact**

Contact met maken anderen of het onderhouden van sociale relaties gaat de meerderheid van de jongeren makkelijk af. Een aantal jongeren noemt zichzelf 'erg sociaal'. Dit kan komen door hun verleden in de jeugdhulp, het vele contact met mensen en praten over jezelf zorgt er volgens hem voor dat het de jongeren makkelijk afgaat om contact te leggen, zo zegt een ervaringsdeskundige.

*“Op een gegeven moment heb je dat heel vaak gedaan en dan wordt het gewoon wat makkelijker. Bij al die jongere zul je zien dat snel contact leggen en snel uh, ja het hart raken eigenlijk.”* (man, 30 jaar).

Vier jongeren geven aan dat zij huiverig zijn ten aanzien van nieuwe sociale contacten, de angst om gekwetst te worden ligt hieraan ten grondslag.

*“Ik heb maar 3 mensen om me heen, ten minste los van familie, die ik echt belangrijk vind en dat hou ik ook zo. [...] 3 en 3 genoeg. Weetje, te veel mensen dat heeft mij in het verleden heel veel gekwetst eigenlijk. Want hoe meer mensen om je heen, hoe minder overzicht je hebt over bepaalde mensen hun innerlijk.”* (meisje, 17 jaar).

Het persoonlijke verleden kan ook een rol spelen in de contacten die jongeren op dit moment hebben. Een 16-jarige jongen geeft aan dat hij in het verleden gepest is en sindsdien moeite

heeft met het vertrouwen van nieuwe mensen. Ook een 18-jarig meisje kijkt door haar verleden de kat uit de boom.

*“Ik observeer heel veel. Dus als ik iemand niet ken, ga ik kijken hoe diegene in elkaar zit en hoe die met anderen omgaat en zo kan je dan een beetje kijken hoe ze is. Ik vind het gewoon moeilijk om te kunnen zeggen of hij of zij echt iets voor mij is, om daar mee om te gaan.”*

De meerderheid van de jongeren ervaren overigens geen moeilijkheden met het aangaan en in stand houden van sociale relaties. En zelfs alle jongeren geven aan dat zij voor sociale steun kunnen terugvallen op familieleden of vrienden. Indien er contact is met de ouders, dan noemen jongeren hen als degenen op wie zij onvoorwaardelijk kunnen terugvallen, zelfs als dat contact niet altijd even soepel verloopt. Iemand in de familie, meestal de moeder, wordt genoemd als meest belangrijke persoon om op terug te vallen. Daarna noemen jongeren hun vriend of vriendin. Ook worden andere gezinsleden als hun vader, een (stief)zus/broer genoemd. Enkele jongeren die een niet zo'n goede relatie hebben met het eigen gezin, noemen verdere familieleden of hun vrienden als belangrijkste steunpunt.

*“Ja, ik heb wel een heel goed vriendennetwerk en met m'n opa en oma was ik ook heel goed, alleen dat is de laatste tijd allemaal niet meer. Ik spreek m'n moeder ook niet meer. M'n vader sprak ik al nooit en m'n opa en oma spreek ik ook niet meer.”* (meisje, 17 jaar).

### 4.3 Helpende ondersteuning bij maatschappelijke participatie

In deze paragraaf worden de ervaringen van jongeren met jeugdhulp besproken. Jongeren hebben waardevolle uitspraken gedaan over helpende en minder helpende ondersteuning. Deze inzichten kunnen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van toekomstige voorzieningen die nog beter aansluiten op de ondersteuningsbehoeften van jongeren met psychische en/of gedragsproblemen.

#### Het hebben van een doel voor ogen

Toekomstperspectief is belangrijk voor jongeren. Een concrete doelstelling geeft jongeren houvast en motivatie om naar school en/of werk te gaan of eventueel door te leren. Kortom, het hebben van een doel voor ogen is helpend voor het realiseren van maatschappelijke participatie. Een ex-gedetineerde jongen beschrijft dat hij gemotiveerd is om op het rechte pad te blijven sinds hij meer is gaan focussen op zijn toekomst.

*“Ik ben heel gemotiveerd geworden in heel veel dingen. Bij m'n vader was ik niet gemotiveerd, was ik alleen maar met vrienden buiten [...] hier heb ik het achter me gelaten. Ik ben meer gaan denken aan school en gewoon m'n toekomst.”* (jongen, 17 jaar).

Sommige jongeren geven aan dat zij ondersteuning nodig hebben bij het creëren van toekomstperspectief. Een meisje vertelt dat ze bij haar mentor van de leefgroep terecht kan voor ondersteuning op dit gebied.



*“Ik heb heel lang geen doel of passie meer gehad en dat zou ik wel echt graag weer willen of willen vinden. [...] ja, ik ga sowieso wel echt aan dit werken. Want ik moet er echt voor gaan zitten, ook met mijn mentor, om gewoon te kijken wat wil je later worden, wat wil je later doen.”* (meisje, 17 jaar).

Het is van belang dat de geformuleerde doelstelling aansluit bij wat de jongere zelf belangrijk vindt en past binnen de eigen ruimte om een stap vooruit te zetten. Soms verloopt de weg naar participeren ‘met hele kleine stapjes’. Een meisje vertelt:

*“Ze hebben best wel veel begrip gehad. Ook begin dit jaar zat ik er doorheen en ik had gewoon wat tijd voor mezelf nodig. Ik gaf dat aan en ze hebben me ook echt de tijd gegeven in plaats van te pushen om werk te zoeken. Dat is echt fijn geweest. X precies hetzelfde.”* (meisje, 21 jaar).

De panelleden adviseren om als hulpverlener telkens te zoeken naar de ruimte die er is: ‘Wat wil ik? En wat wil de jongere?’

### **Positieve bekrachtiging**

Een flink aantal jongeren zegt dat zij het prettig vinden om ondersteuning te krijgen bij het bereiken van hun doelstellingen. Bijvoorbeeld bij vinden en/of behouden van werk of het afmaken van een opleiding of het ondernemen van sociale activiteiten.

*“Meestal als ik een doel voor me heb, dan denk ik al na twee weekjes van ‘oké, ik heb er geen zin meer in, ik ga het niet doen’. Daar heb ik dus wel echt hulp bij nodig, dat is denk ik ook wat ik echt van m’n begeleiders hier krijg, want hun zien mij elke dag.”* (jongen, 17 jaar).

Het is belangrijk dat aan jongeren wordt gevraagd hoe zij gemotiveerd willen worden. Sommige jongeren hebben genoeg aan de betrokkenheid van een ouder/verzorgen of hulpverlener die af en toe informeert naar de stand van zaken, terwijl anderen graag worden gepusht:

*“Dat wanneer ik het ze aangeef, dat ze me gewoon echt pushen om voor m’n doel te gaan. [...] dat ze me gewoon echt zeggen ‘je kan dit wel jongen.’”* (jongen, 17 jaar).

Ook is het belangrijk dat er binnen de sociale omgeving vertrouwen is in de kans van slagen van de jongere, zoals een ex-gedetineerde jongen vertelt

*“Mensen denken vaak dat je het tegenovergestelde gaat doen, omdat je zo in het verleden bent geweest, waardoor je ook gelijk meer wordt onderschat. Dat fokt je ook gelijk op, want dan heb je gelijk geen zin meer om te beginnen.”* (jongen, 17 jaar).

Het blijkt dat een aantal jongeren gevoelig zijn voor een negatief verwachtingspatroon, dit komt volgens de ervaringsdeskundige door een diepgeworteld gebrek aan zelfvertrouwen waarmee veel jongeren met een verleden in de jeugdhulp te maken hebben. Het is daarom belangrijk dat

hulpverleners, ouders/verzorgers, of iemand anders met wie een vertrouwensrelatie bestaat, vertrouwen uitstralen. Dit vertrouwen kunnen ze kenbaar maken door middel van positieve bekrachtiging. Jongeren willen horen dat ze het wél kunnen. Een 18-jarig meisje ontvangt deze steun van haar ouders:

*“Ze helpen niet, maar ze zitten er dan gewoon [...] Ja. Af en toe als ik dan in de stress raak, kunnen zij zeggen ‘X, niet zo aanstellen doe gewoon rustig aan, het komt allemaal wel goed’. Ja gewoon een beetje extra helpende gedachte. Dat ik die ook in m’n hoofd afspeel, maar dan komen ze net even harder binnen of zo.”*

Een 17-jarige jongen vertelt dat zijn ouders en zijn mentor hem regelmatig bemoedigend toespreken, hij ervaart dit als helpend

*“Kom op je kan het wel hè, gewoon even doorzetten. Voor je het weet heb je je diplomaatje en kun je doen wat je wil.”*

### **Gezien en gehoord worden**

Uit de interviews en de panelgesprekken komt naar voren dat sommige jongeren zich pas écht geholpen voelden toen ze gezien en gehoord werden. Gezien en gehoord worden omvat een breed scala aan bejegeningaspecten, de relatie tussen de hulpverlener en de jongere staat hierbij centraal. Opvallend is dat sommige jongeren bepaalde persoonlijke kenmerken van hulpverlener(s) benoemen die toebehoren aan een goede hulpverlener, bijvoorbeeld onbaatzuchtigheid en het hebben van een *goed hart*.

*“Ik zie gewoon in zijn ogen dat hij [hulpverlener X] een goed hart heeft. Je hebt van die begeleiders waarvan je kan zien, diegene doet het niet voor het geld of voor het werk of voor de regels, diegene doet het voor jou. Snap je? Als je dat op me kan overbrengen en dat je me alleen dingen zegt, niet voor jezelf om goed te praten of want dan ook of dat ik me aan je regeltjes ga houden, maar als je het echt zegt voor mij, dan ben je sowieso voor mij nummer een.” (jongen, 17 jaar).*

Ook een 17-jarig meisje vertelt dat ze zich écht gesteund voelde in instelling X omdat ze daar menselijk contact had met hulpverleners.

*“Ja ik moet je eerlijk zeggen dat ik mijn leiding van [instelling X] zeg maar, want ik heb op [instelling X] bijna twee jaar gezeten, die hebben mij echt goed geholpen, maar meer gewoon door wie ze zijn ofzo [...] ik weet niet goed hoe ik dat moet uitleggen wat mij vaak hielp is gewoon een knuffel weet je wel af en toe als het niet goed ging en op [instelling X] deden ze dat eigenlijk nooit [...] op [instelling X] waren ze gewoon net alsof ze uit de fabriek kwamen zeg maar en dat is gewoon echt niet leuk en op de [instelling X] zijn het gewoon mensen.” (meisje, 17 jaar).*

Uit een van de panelgesprekken komt naar voren dat jongeren gezien en gerespecteerd willen worden als volwaardig mens, een hulpverlener dient ook aandacht te hebben voor de persoon achter de problemen. Sommige jongeren waarderen het wanneer een hulpverlener zich openstelt en ook iets van zichzelf deelt, hierdoor kan een meer gelijkwaardige relatie ontstaan. Echter, waarschuwen enkele panelleden dat (te) veel vertellen er ook voor kan zorgen dat het nep of geforceerd overkomt. En hoewel een handvol jongeren benadrukt dat zij mededogen en inlevingsvermogen als helpend hebben ervaren, blijkt dat de taal die de hulpverleners gebruiken ervoor kan zorgen dat het getoonde medeleven niet oprecht overkomt:

*“Niet meer ‘ik begrijp je’... Professionals hebben vaak geen idee wat er in een jongere omgaat.”*

De thema's oprechtheid en echtheid komen herhaaldelijk terug in de interviews en de panelgesprekken; als belangrijke eigenschappen van een goede hulpverlener maar ook als basisvoorwaarden voor een goede relatie tussen de jongere en de hulpverlener. Jongeren willen geholpen worden omdat ze het waard zijn, niet omdat het moet zoals een 17-jarige jongeren aangeeft:

*“Ja het is meer qua, hoe zeg je dat qua houding van sommigen vind ik. Ze hebben wel altijd geholpen alleen van sommigen voelde het niet echt alsof ze het echt wouden alsof het meer was van ‘o doe jij hem maar ja maar, nee gewoon doen’. Weet je zo is het bij twee overgekomen op mij.”* (jongen, 17 jaar).

Een persoonlijke ‘klik’ tussen de jongere lijkt van invloed of een jongere zich gezien en gehoord voelt maar is ook cruciaal wat betreft het respecteren van zijn of haar gezag en bereidheid van de jongere om in beweging te komen.

*“Ik heb al een half jaar geleden gezegd dat ik niks met m’n voogd heb, maar ik zit nog steeds met haar in gesprek. Nu boeit het me niet meer wat ze zegt, want ik weet toch dat ik er niks aan kan doen.”* (jongen, 17 jaar).

Naast de bovengenoemde, minder tastbare aspecten zoals oprechtheid, echtheid en onbaatzuchtigheid noemen jongeren ook concrete handelingswijzen van hulpverleners waardoor ze zich gezien en gehoord voelden. Jongeren benadrukken hoe belangrijk het voor ze is dat er ‘echt tot iedere letter’ wordt geluisterd naar wat jongere zelf te zeggen heeft. Écht luisteren gaat enerzijds over het serieus nemen van de wensen en klachten van de jongere. Anderzijds gaat écht luisteren over het loslaten van een bepaalde vooringenomen houding vanuit de hulpverlener. Deze houding belichaamt het idee dat hulpverleners niet écht hoeven luisteren omdat ze het toch al weten hoe het zit. Een van de panelleden maakt dit concreet door uit te leggen dat er wel naar jongeren wordt gevraagd, maar niet écht wordt geluisterd.

Tot slot, worden aspecten als betrouwbaarheid en de mogelijkheid tot transparante communicatie genoemd. De panelleden omschrijven een “nabije” houding waarbij de hulpverlener bereikbaar en betrouwbaar is. Het blijkt voor jongeren extreem hinderlijk wanneer hulpverleners gemaakte afspraken niet nakomen of niet bereikbaar zijn, sommigen voelen zich

hierdoor in de steek gelaten. Ook is het belangrijk dat jongeren de ruimte voelen om zich uit te spreken. Sommige jongeren voelen deze ruimte niet omdat de hulpverlener vasthoudt aan bepaalde regels of werkt volgens een protocol. Andere jongeren geven aan dat ze bang zijn om veroordeeld te worden door de hulpverlener of een label opgeplakt te krijgen dat later weer tegen hen kan worden gebruikt.

#### 4.4 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk is beschreven wat jongeren moeilijk vinden bij het meedoen in de maatschappij en welke moeilijkheden ze hierbij ervaren.

Geld blijkt het grootste knelpunt voor jongeren, opvallend is dat ze hiermee geen problemen voorzien in de toekomst. Bij werk is dit andersom, de meeste jongeren ervaren op dit moment geen problemen met het vinden en behouden van werk maar spreken twijfels uit of ze later een 'goeie baan' zullen vinden. Naar school gaan kan lastig zijn doordat er thuis geen steunend thuisklimaat is of jongeren geen passende opleiding. Huisvesting komt als andere zaken (geld, opleiding, werk) op orde zijn, begeleid wonen is voor sommige jongeren een prettige tussenstap. De meeste jongeren ervaren een goed sociaal netwerk met hun ouders als degenen op wie zij onvoorwaardelijk kunnen terugvallen, gevolgd door vrienden en verdere familie. Voor sommige jongeren is contact leggen en onderhouden moeilijk, dit kan komen door eerdere negatieve ervaringen waardoor ze het lastig vinden om nieuwe mensen te vertrouwen.

Opvallend is dat geïnterviewde jongeren in beperkte mate in staat waren om te reflecteren op voorziene moeilijkheden bij het realiseren van maatschappelijke participatie. Dit zou te maken kunnen hebben met de manier waarop dit is uitgevraagd tijdens de interviews. Het zou ook kunnen dat jongeren die al veel problemen hebben het niet leuk vinden om hierover te praten. Ook kan het zijn dat sommige jongeren simpelweg nog niet in staat zijn tot zo'n reflectie. Een eventuele verklaring hiervoor kan zijn dat een groot aantal jongeren op dit moment nog niet formeel volwassen is en een aantal zaken die bij maatschappelijke participatie behoren, waaronder het hebben van een woning, genoeg geld en een "goeie" baan nog niet urgent is in het leven van de jongeren.

Ook zijn de ervaringen van jongeren met jeugdhulp geïnterviewd, waarbij de focus lag op helpende ondersteuning bij het realiseren van maatschappelijke participatie. Het hebben van een concreet plan of een doelstelling voor de toekomst lijkt jongeren te motiveren om stappen te zetten richting maatschappelijke participatie. Het is hierbij van belang dat de geformuleerde doelen aansluiten bij wat de jongere zelf belangrijk vindt. Ondersteuning bij het bepalen en bij het bereiken van de doelstellingen is voor veel jongeren gewenst, wederom dient de ondersteuning aan te sluiten bij wat de jongere zelf prettig vindt. Sommige jongeren zijn gevoelig voor een negatief verwachtingspatroon, voor hen is positieve bekrachtiging door sleutelfiguren in de sociale omgeving helpend.

Hierbij blijkt dat de geraadpleegde jongeren in dit onderzoek zich geholpen voelden toen ze gezien en gehoord werden door de jeugdhulpverlening. Of een jongere zich gezien en gehoord

voelt lijkt afhankelijk te zijn van een aantal bejegeningaspecten. Oprechtheid en echtheid zijn aspecten die telkens worden genoemd wanneer jongeren spreken over goede hulpverleners en goede jeugdhulp. Tevens gaat gezien en gehoord worden over écht luisteren en het realiseren van een nabije houding als hulpverlener: deze relatie gaat uit van gelijkwaardigheid, betrouwbaarheid en de mogelijkheid tot transparante communicatie.

## DEEL II: ONTWIKKELFASE

## 4 Op weg naar kernelementen en tools voor de toekomst

In dit hoofdstuk gaan we in op de wensen, behoeften en ideeën ten aanzien van ondersteuning van jongeren bij het realiseren van maatschappelijke participatie. Wat wordt er in de jeugdhulp die jongeren krijgen gemist? Hoe kan aan beter aan behoeften invulling worden gegeven en van wie mag deze steun verwacht worden?

### 5.1 Enkele kernelementen

#### **Ik wil het zelf doen (Kunnen)**

*Zelf doen* is een behoefte die herhaaldelijk terugkomt wanneer wordt gereflecteerd op de ondersteuningsbehoeften van jongeren. In de literatuur wordt ook regelmatig verwezen naar de eigen kracht van jongeren en ook in de interviews met professionals wordt dit genoemd. De meerderheid van de geïnterviewde jongeren zelf geeft aan dat het goed met ze gaat en dat ze nergens hulp bij nodig hebben. Het lijkt alsof de woorden ondersteuning of hulp een bepaalde afhankelijkheid impliceren waar een aantal jongeren juist vanaf wil bewegen. Het gaat dan voornamelijk over degenen die al langer gebruik maken van jeugdhulp.

Een handvol jongeren geven aan dat ze liever zelf hun weg zoeken in het proces van volwassen worden. Opvallend is dat een aantal jongeren expliciet benoemen dat ze pas bereid zijn om hulp te accepteren wanneer ze op hun bek zijn gegaan. Ook professionals benadrukken dat hulpverleners zogenaamde ‘verplichte talk’ beter achterwege kunnen laten; de boodschap komt pas binnen wanneer een jongere er zelf waarde aan hecht.

#### **Begrip en steun van school en werkgever (Willen)**

Gehoord voelen en erbij horen, dat is wat deze jongeren volgens de professionals nodig hebben’ Uit de interviews met jongeren en panelgesprekken blijkt ook dat sommige jongeren behoefte hebben aan meer begrip en ondersteuning voor jongeren met psycho-sociale problematiek vanuit de maatschappelijke context waarin zij participeren. Daarnaast ervaren sommige jongeren stigma vanuit het werkveld.

Zoals eerder benoemd zijn jongeren (met een verleden) in de jeugdhulp gevoelig voor een negatief verwachtingspatroon. Voor deze jongeren is het belangrijk dat ze de mogelijkheid krijgen om een nieuwe start te maken en dat ze hierbij de ruimte krijgen om af en toe een misstap te maken.

## **Praktische hulp (Mogen)**

Kwetsbare jongeren hebben behoefte aan praktische hulp. Volgens de professionals moeten de jongeren geholpen worden bij het vinden van een eigen woning, werk en een eigen ritme. In de literatuur wordt onder andere gewezen op media en diverse technologieën waarmee jongeren praktisch kunnen worden ondersteund. Een aanzienlijk deel van de jongeren is 'gespreksmoe'; praten met hulpverleners helpt hen niet (meer) verder. Wel blijkt er behoefte aan praktische ondersteuning bij zaken die op dat moment urgent zijn in het leven van de jongeren. Ook de overgang 18-/18+ is een aangelegenheid waarbij jongeren behoefte hebben aan praktische hulp. Verstandig met geld om kunnen gaan is al eerder benoemd als centraal knelpunt, enkele jongeren beginnen de noodzaak te voelen om met geld om te kunnen gaan naarmate hun 18<sup>e</sup> verjaardag nadert.

Naast praktische ondersteuning bij administratieve zaken als het aanvragen van zorgtoeslag, het vinden van een woonplek en het inzichtelijk maken van de financiën, hebben enkele jongeren behoefte aan ondersteuning bij het ondernemen van sociale activiteiten. Hierbij valt te denken aan samen sporten, hulp bij het aanmaken van een datingprofiel of bij het organiseren van een activiteit voor leeftijdgenoten waarbij jongeren andere jongeren kunnen ontmoeten.

## **Nazorg en/of doorgaande ondersteuning (Mogen)**

Contact maken en contact houden wordt door professionals naar voren gebracht. Doorgaande ondersteuning of nazorg (bijvoorbeeld wanneer een jongere 18 jaar is geworden) is geen expliciete wens van de meeste jongeren, toch is het belangrijk dat er iemand voor ze is om op terug te vallen wanneer maatschappelijk participeren op eigen kracht niet lukt. Een 21-jarig meisje vertelt dat ze het fijn vindt dat ze op begeleiding kan rekenen vanuit haar leefgroep, niet in de vorm van bemoeizorg maar wanneer zij het nodig heeft.

Vanuit verschillende kanten wordt het advies naar voren gebracht om jongeren met een verleden in de jeugdhulp niet zomaar los te laten na hun 18e verjaardag. Voor degenen die 'zorgmoe' zijn kan ondersteuning gerealiseerd worden door ervaringsdeskundigen, buiten de formele hulpverlening om. Ondersteuning door een ervaringsdeskundige is volgens de panelleden van toegevoegde waarde omdat deze in hetzelfde schuitje heeft gezeten. Dit zorgt voor een meer gelijkwaardige relatie en geeft sommige jongeren een vertrouwder en veiliger gevoel, ook hechten jongeren vaak meer waarde aan de mening of het advies van een ervaringsdeskundige.

Een handvol jongeren hebben behoefte aan doorgaande ondersteuning, het liefste behouden ze de hulpverlener(s) met wie ze een vertrouwensrelatie hebben.



## 5.2 Op weg naar producten voor de toekomst

Jongeren bewandelen graag hun eigen pad bij het zoeken van een plek in de maatschappij. Sommigen zijn pas bereid om hulp te accepteren wanneer ze er zelf niet uitkomen, het is daarom van belang dat er iemand is wie ze kunnen terugvallen. Voor de jongeren die “zorgmoe” zijn zou deze ondersteuning ook gerealiseerd kunnen worden buiten de formele hulpverlening om.

Met enige voorzichtigheid kan gesteld worden dat de geraadpleegde jongeren in dit onderzoek met name behoefte hebben aan praktische ondersteuning bij zaken die op dat moment urgent zijn. Voor een aantal jongeren in dit onderzoek is dat de overgang 18-/18+. Enkele jongeren vragen om praktische ondersteuning bij het ondernemen van sociale activiteiten die gericht zijn op meedoen in de maatschappij. Bijvoorbeeld samen met de hulpverlener naar de sportschool of het faciliteren van activiteiten waarbij jongeren andere jongeren kunnen ontmoeten. Tot slot, komt een gebrek aan steun en begrip voor jongeren met psychische en/of gedragsproblemen binnen de bredere maatschappelijke context als aandachtspunt naar voren. Jongeren vragen om meer ruimte vanuit school of werk om af en toe een misstap te mogen maken wanneer participeren door persoonlijke omstandigheden even niet lukt.

Wat levert de informatie uit literatuur en interviews met professionals en jongeren nu op voor het verbeteren van de ondersteuning van kwetsbare jongeren bij maatschappelijk participatie? Er zijn veel punten naar voren gekomen en samen met jongeren en de projectpartners is nagegaan welke daarvan opgepakt dienden te worden om de ondersteuning van jongeren te verbeteren. Daartoe vonden er eind februari 2018 twee bijeenkomsten plaats: één voor jongeren en één voor vertegenwoordigers van de bij het project betrokken partners. Hierin is op basis van input uit de onderzoeksfase besproken welke thema's voor de ontwikkelfase prioriteit dienden te krijgen.

Daarna is in een zgn. ‘planbijeenkomst’ met onderzoekers en praktijkpartners een keuze gemaakt voor de aanpak van de verdere ontwikkelfase. In dit deel van dit rapport doen we eerst kort verslag van deze bijeenkomsten en de keuzes die daarin gemaakt zijn rond de aan te pakken thema's in de ontwikkelfase. Daarna komen in het volgende deel in twee hoofdstukken de ontwikkelstappen aan de orde die geleid hebben tot drie eindproducten.

## 5.3 Startbijeenkomst jongeren

Via de praktijkpartners (Spirit, FACT-jeugd, MBO-jeugdteam Ouder- en Kindteams Amsterdam en Jeugdplatform Amsterdam) zijn jongeren benaderd voor deelname aan de bijeenkomst. Deze vond rond etenstijd plaats in het gebouw van de Hogeschool van Amsterdam. Aanwezig waren zeven jongeren en jongvolwassenen in de leeftijd van 17-27 jaar, twee leden van het onderzoeksteam, één vertegenwoordiger van Spirit en één van de belangenbehartigers van het Jeugdplatform Amsterdam. Jongeren ontvingen een vergoeding van 20 euro voor hun deelname.

Na een toelichting op het project en de verschillende fasen zijn de volgende stappen gezet:

1. Brainstorm over wat de aanwezigen verstaan onder:
  - participatie in de samenleving. Antwoord: iets doen, dat kan van alles zijn: naar school gaan, werk, uitgaan, op stap met vrienden etc. Het gaat er niet om wat je doet, maar dat je iets doet. Om te kunnen participeren is er vinden de aanwezigen, maatwerk nodig: sluit aan bij de behoefte van individuele jongeren, vraag niet teveel, zet kleine stapjes en vooral: luister naar jongeren en vraag hoe zij het willen. Soms vinden jongeren het fijn om een 'duwtje' in de rug te krijgen, terwijl anderen juist meer vrijheid willen of bijvoorbeeld meer contactmomenten om elkaar eerst beter te leren kennen. Jongeren (en ook ouders) zijn vaak terughoudend om te zeggen wat ze vinden of waar ze behoefte aan hebben. Ze vinden dit lastig omdat zij afhankelijk zijn van de professional. Goed contact tussen professional en jongere is daarom de basis.
  - Wat is psychische en gedragsproblematiek? Jongeren vinden dat niet gekeken moet worden naar de problematiek als 'vast' iets. Bijvoorbeeld: angst kan door de ene jongere heel anders ervaren worden dan de andere. Wat nodig is, is kijken naar de persoon die de professional voor zich heeft. Professionals zouden zich meer kunnen openstellen: ga het gesprek aan, 'wat zit er in je hoofd?' En let op taal! Niet: 'ik begrijp je'... professionals hebben vaak geen idee wat er in een jongere omgaat!
  
2. Er is een korte samenvatting gegeven van de uitkomsten uit fase 1 (zie tabel X). Daarna is eerst in tweetallen en daarna in twee subgroepen nagedacht over de vraag: is het herkenbaar, wat vind je ervan, wat betekent dit voor wat er in de ontwikkelfase van het project dient te gebeuren? meest belangrijk is volgens de deelnemers:
  - Positieve houding van professionals jegens jongeren: stimuleren & motiveren
  - Nabij zijn, aanvoelen wat iemand nodig heeft
  - Samen leren en uitproberen: 'wat werkt' in contact? Reflecteren op ervaringen in het contact met de professional en de tijd nemen voor contact
  - Maatwerk leveren: samen uitzoeken, helpen nadenken, signalen oppikken,
  - Jongeren respecteren: serieus nemen, echt luisteren. Ook vanuit school/werk.

**Tabel 1: Samenvatting uitkomsten fase 1**

<b>Literatuur</b>	<b>Interviews jongeren</b>	<b>Interviews professionals</b>
Leren vaardigheden voor deelname aan school, werk etc.	Gerespecteerd worden	Er is veel / voldoende zorgaanbod beschikbaar
Leren vaardigheden door voordoen, life of filmpjes	Positieve bekrachtiging belangrijk	Er is vooral betere samenwerking nodig
Ondersteuning bij overgangen (school, werk)	Jongeren stimuleren en vertrouwen in zijn/haar succes	Jongeren zouden meer zelf bij de te maken keuzes betrokken dienen te worden
Ondersteuning bij het opbouwen en onderhouden contacten	Begrip vanuit school/werkgever wanneer "het even niet lukt"	Sensitiviteit nodig om signalen van deze doelgroep op te pikken: sensitief zijn!
Ondersteuning bij deelname aan activiteiten in de buurt	Continuïteit hulpverlening na het 18 <sup>e</sup> jaar (nazorg door ervaringsdeskundige/maatjes)	
Het bieden van ondersteuning aan vrienden en familie, zodat zij de persoon in kwestie sociale steun bieden.	Praktische ondersteuning, zoals voorbereiden op omgaan met geld	
Peer-support welzijn.	Kijk per situatie samen met de jongere waar hij/zij écht mee geholpen is (i.p.v. protocol leidend)	
Onderwijs en werk aanpassen op persoon		
betrekken jongeren bij ontwerp en uitvoering van programma's en activiteiten		

## 5.4 Startbijeenkomst vertegenwoordigers projectpartners

Aan de startbijeenkomst namen 20 vertegenwoordigers deel van de organisaties die partner zijn in het project.<sup>4</sup> Na een inleiding over de achtergrond van het project en het doel van de bijeenkomst hebben alle deelnemers in drie 'rondes' deelgenomen aan posterpresentaties over de uitkomsten van respectievelijk: de literatuurverkenning, de interviews met professionals en

<sup>4</sup> Dit waren: professionals van Spirit, F-Act en het MBO jeugdteam, docenten van de beide Hogescholen, een jongere en cliëntenvertegenwoordiger van het Jeugdplatform Amsterdam, vertegenwoordiger gemeente Amsterdam en NEJA, vertegenwoordigers werkplaats sociaal domein en de andere bij de aanvraag betrokken kennispartners.

de interviews met jongeren. Vervolgens is in vier groepen eerst in tweetallen en daarna in de groep gesproken over herkenbaarheid van de onderzoeksuitkomsten, de waardering ervan en welke thema's van belang zijn voor de ontwikkelfase. De grote lijn die uit deze discussies naar voren kwam:

- Er is voldoende zorgaanbod. Het is belangrijk maatwerk te bieden binnen dit aanbod. Die ruimte is er, maar in de praktijk 'pakken' professionals die mogelijkheden niet. Waar veel behoefte aan is, is aandacht voor praktische zaken: helpen om een steunend netwerk te vormen, helpen omgaan met geld / financiën op orde krijgen. Ook is het voor jongeren (en ouders) niet makkelijk om zicht te krijgen op wat er allemaal is: het zou behulpzaam zijn als er een platform is waar alles makkelijk te vinden is. Ook belangrijk is dat professionals goed samenwerken zodat er integrale hulp geboden wordt. Hiervoor is actief iets nodig, het gaat niet vanzelf.
- De relatie van een professional met een jongere is heel belangrijk. In de basis gaat het om een open houding, vertrouwen bieden, ondersteunen en zelfvertrouwen vergroten. Daarbij is het belangrijk om naast jongeren staan en vooral 'echt' zijn. Echte aandacht voor jongeren, respecteren van de eigenheid van elke jongere en zorgen voor gedeelde besluitvorming en keuzevrijheid.
- Organiseren van activiteiten buiten de hulpverlening waar jongeren elkaar tegenkomen, ervaringen kunnen uitwisselen en kunnen oefenen met het omgaan met anderen. En ondersteuning bieden bij het deelnemen aan dergelijke sociale activiteiten.

Op basis van de invulformulieren van de bespreking in tweetallen en aantekeningen (flappen) van de discussies in de subgroepen en de input van de jongerenbijeenkomst hebben de aanwezigen zeven thema's geselecteerd als belangrijk voor de ontwikkelfase:

1. Stimuleren van zelfvertrouwen van jongeren
2. Bejegening door professionals
3. Ontwikkelen van sociale steun
4. Hulp moet praktisch zijn, niet alleen psychologisch
5. Ontwikkelen van peer-ondersteuning + ervaringsdeskundigheid
6. Aansluiten bij wat jongeren nodig hebben
7. Financiële zelfstandigheid

## 5.5 Planbijeenkomst

Begin april is de ontwikkelgroep voor het eerst bijeen gekomen. Deze bestond uit professionals van Spirit en F-Act en het onderzoeksteam. In verschillende discussierondes werd duidelijk dat het 'aansluiten bij wat jongeren nodig hebben' samenwerking tussen organisaties vereist. Dit thema is aangeduid als programma-overstijgend werken. De ontwikkelgroep heeft daarop drie thema's vastgesteld om nader te verkennen: 1) bejegening van jongeren door professionals, 2) sociale steun en 3) programma overstijgend werken. Ook is besloten jongeren uit de eerdere sessie te benaderen voor deelname aan de ontwikkelgroep in plaats van de werken met een aparte jongeren groep.

In de discussies in de startbijeenkomst, de bijeenkomst met jongeren én de bijeenkomst van de ontwikkelgroep werd duidelijk dat er verwarring was over wat er precies met de thema's bedoeld wordt. In de onderzoeksfase is het thema participatie 'groot en breed' benaderd. Van de drie thema's is niet duidelijk wat precies het punt is: waar zit het probleem? Besloten is daarom om voor de tweede bijeenkomst in koppels van onderzoekers en praktijkpartner de thema's te verhelderen. De informatie uit de onderzoeksfase is nogmaals hierop geanalyseerd door de onderzoekers en de professionals uit de ontwikkelgroep hebben enkele collega's en jongeren geraadpleegd om het thema te concretiseren.

Waar gaat het om? Jongeren spreken bijvoorbeeld in de interviews en de jongerenbijeenkomst over 'echt contact'. De professionals in de ontwikkelgroep proberen dit steeds te doen. Wat zou er in hun gedrag moeten veranderen? Waar gaat het precies om? Dit begrijpen van het probleem is een belangrijke stap in interventie-ontwikkeling. Dat dient zo duidelijk mogelijk te zijn.

In de tweede bijeenkomst zijn drie werkdocumenten besproken, waarin de drie thema's nader zijn gedefinieerd. Op basis van deze bespreking is door de ontwikkelgroep besloten verder te gaan met de thema's sociale steun en bejegening omdat dit thema's zijn waar direct op de werkvloer bij de praktijk organisaties winst te behalen valt. Het thema programma-overstijgend werken krijgt bovendien al in andere projecten aandacht waar de praktijkorganisaties bij betrokken zijn. Vanaf dat moment is er verder gewerkt in twee subgroepen aan twee thema's. In het navolgende komt het vervolg van de ontwikkelstappen daarom in twee aparte hoofdstukken aan de orde. In beide subgroepen is een model voor interventie-ontwikkeling gebruikt om richting te geven aan de ontwikkelstappen. Dit wordt in elk van de hoofdstukken nader toegelicht.

## DEEL III: PROJECTEN

## 6 Bejegening van jongeren

*Roel van Goor en Marte Wiersma*

In de eerste twee stappen van dit project is naar voren gekomen dat jongeren aandacht voor het thema bejegening belangrijk vinden. Uit gesprekken met jongeren blijkt dat zij het contact met professionals wisselend ervaren, van uiterst positief tot uiterst negatief. Ook buiten het onderzoek zijn dergelijke geluiden te horen. Het Jeugdplatform Amsterdam, inspraakorgaan voor jongeren en ouders, geeft aan regelmatig signalen te krijgen dat de bejegening door professionals beter kan, ook wanneer het gaat over jongeren in de leeftijd van 16 tot 23 jaar. De signalen en zorgen die jongeren uiten gaan doorgaans over de directe omgang met individuele professionals met cliënten. In dit hoofdstuk gaat het om de bejegening van jongeren in de jeugdhulpverlening en de ontwikkeling van een leermodule voor professionals. Bejegening verwijst dan naar de houding en het gedrag die kenmerkend zijn voor de manier waarop een professional zich verhoudt tot een cliënt, los van de methodische werkwijze die wordt gehanteerd of de problematiek die aan de orde is (vgl. ook Wiersma & Van Goor, 2019; Boendermaker, Boomkens, & Boering, 2013; Erve et al., 2005; Stolk & Van Brandenburg, 2011).

Dat bejegening een belangrijk thema is dat aandacht verdient wordt niet alleen duidelijk door cliënten die erop wijzen, maar blijkt ook uit onderzoek. De manier waarop hulpverleners zich opstellen in het contact met jeugdigen en hun ouders is cruciaal voor een goede werkrelatie tussen de professional en de cliënt die erop gericht is om de doelen van de hulpverlening te halen. Hoe de cliënt deze relatie beoordeelt heeft een grote invloed op de slagingskans van een hulptraject, is belangrijker dan de gestelde diagnose of de gehanteerde methodiek. Relationale kwaliteiten van jeugdhulpverleners blijken zo ook een positieve invloed te hebben op de effectiviteit van hulpverlening (Van Erve et al., 2005; Van Yperen, Booy, & Van der Veldt, 2003; Buijten, 2017; Noordink, Maassen, & Otten, 2018).

Ondanks de wisselende ervaringen van jongeren met de wijze waarop zij worden bejegend, blijkt uit gesprekken met professionals er vaak van overtuigd zijn dat het met hun vermogen om op een goede manier contact te leggen met jongeren wel goed zit. Door het dagelijkse contact met jongeren hebben zij juist op dit gebied veel ervaring en vaardigheid opgedaan. Zonder uitspraken te kunnen doen over individuele gevallen lijkt er wel een discrepantie te bestaan tussen de inschatting van eigen competentie van professionals en de wisselende ervaringen die jongeren opdoen. Tegen deze achtergrond hebben wij binnen dit onderzoek tot de conclusie gekomen dat het relevant is om te beschikken over een interventie die gericht is op professionalisering op het gebied van bejegening van jongeren van 16-23 jaar binnen de context van de jeugdhulp. Deze interventie heeft uiteindelijk de vorm gekregen van een leermodule voor jeugdprofessionals.

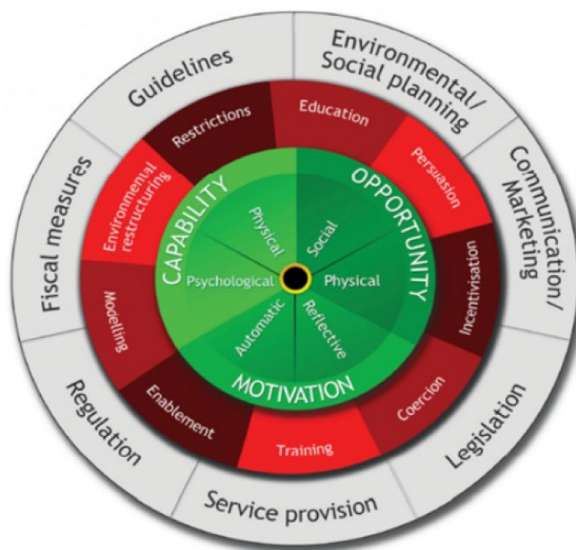
In dit hoofdstuk wordt beschreven welke stappen zijn gezet in de ontwikkeling van de leermodule Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals. Bij deze ontwikkeling is

gebruik gemaakt van de methodische uitgangspunten van de *Behaviour Change Wheel*, is een methode voor het ontwikkelen van interventies gericht op systematische gedragsverandering (Michie, Atkins & West, 2014). Voor het inhoudelijk vormgeven van de module is verder ook gebruik gemaakt van op onderzoek gebaseerde handvatten voor leren op de werkvloer binnen de jeugdhulpverlening (o.a. Goense et al., 2015). In het vervolg van het hoofdstuk wordt hierna eerst een toelichting gegeven op het *Behaviour Change Wheel* (hierna: BCW). Vervolgens wordt aan de hand van de stappen van het BCW beschreven hoe het ontwikkelproces is verlopen en hoe de leermodule uiteindelijk is vormgegeven. Tot slot wordt ingegaan op de implementatie en evaluatie van de leermodule in een kleine pilot.

## 6.1 Het 'Behaviour Change Wheel'

Het Behaviour Change Wheel is een systematische manier voor het ontwikkelen en evalueren duurzame beleids- en gedragsinterventies. Het model is geschikt voor interventies voor individuen, groepen, subpopulaties en populaties. Met behulp van het raamwerk (zie figuur 1) kunnen de determinanten van bepaalde gedragingen systematisch in kaart worden gebracht. Dit model gaat er vanuit dat gedrag onderdeel is van een interactief systeem met meerdere elementen. Een succesvolle gedragsinterventie moet minimaal een van deze elementen veranderen. De methodiek werkt aan de hand drie hoofdstappen die zijn onderverdeeld in acht sub-stappen, deze moeten achtereenvolgens doorlopen worden om de kans op een succesvolle gedragsinterventie te vergroten.

### Stap 1 - Analyseren van het doelgedrag



*Figuur 1 Behaviour Change Wheel (Michie et al. 2014)*

Eerst wordt geanalyseerd wat het doelgedrag is waarop de interventie moet inzetten. Wat is gedrag dat wordt gezien als wenselijk, dat gerealiseerd moet worden? Dit dient zo concreet mogelijk te worden omschreven. Daarbij dient vervolgens te worden geïnventariseerd welke



specifieke gedragsfactoren ten grondslag liggen aan het doelgedrag. Anders gezegd: wat maakt het gedrag dat we willen realiseren mogelijk?

Met behulp van het binnenste laag van het COM-B model (zie figuur 1) wordt geïdentificeerd wat ervoor zorgt dat het gedrag zal optreden. De B staat voor *behaviour* (gedrag) en de COM staat voor de factoren die het gedrag bepalen: *capability* (C), *opportunity* (O) en *motivation* (M).

*Motivation* (motivatie) wordt gedefinieerd als alle processen in het brein die leiden tot activatie of beïnvloeding van gedrag. Michie et al. (2014) maken onderscheid tussen reflectieve en automatische motivatie. Reflectieve motivatie gaat over beredeneerde processen zoals intenties ontwikkelen, plannen en evalueren, die ten grondslag liggen aan gedrag van een individu of een groep. Onder automatische motivatie behoren zaken als emotionele reacties, verlangens, impulsen en remmingen. Motivatie stimuleert iemand bewust dan wel onbewust tot het vertonen van het gewenste gedrag.

*Capability* (vermogen) gaat over de mate waarin iemand of een groep mensen fysiek en/of mentaal voldoende toegerust zijn om bepaald gedrag te vertonen. Michie et al. (2014) maken onderscheid tussen fysieke en psychologische vermogens. Fysiek vermogen gaat over zaken als kracht, motoriek of uithoudingsvermogen, psychologische vermogens over het benodigde verstand, benodigde kennis of psychische competentie, om bepaald gedrag te kunnen vertonen. Vermogen verwijst met andere woorden naar de kwaliteiten van een persoon die ervoor zorgen dat deze in staat is om het wenselijke gedrag te vertonen.

*Opportunity* (gelegenheid) wordt omschreven als alle factoren die buiten een individu of een groep liggen en het gedrag mogelijk maken of opwekken. Michie et al. (2014) maken onderscheid tussen fysieke en sociale gelegenheid. Er is sprake van fysieke gelegenheid de fysieke of organisatorische omgeving, zoals tijd, geld en de fysieke omgeving, de mogelijkheid bieden of aanzetten tot het gedrag. Sociale gelegenheid gaat over interpersoonlijke invloeden, zoals sociale triggers en normen, die het gedrag en denken beïnvloeden. Gelegenheid verwijst dan zo gezegd naar de randvoorwaarden waaraan in de context voldaan moet zijn wil het wenselijke gedrag vertoond worden of kunnen worden.

## **Stap 2 - De interventiemogelijkheden bepalen**

Het realiseren van gedragsverandering gaat in het BCW-model via het beïnvloeden van de hierboven beschreven factoren: motivatie, vermogen en gelegenheid. Na de analyse van het doelgedrag en de betreffende factoren, is het daarom nodig om te achterhalen welke interventiefuncties ingezet kunnen worden om deze factoren te beïnvloeden. De tweede laag van het COM-B model geeft deze interventiefuncties weer. Het is mogelijk om meerdere interventiefuncties te combineren. Idealiter grijpt een interventie in op meerdere factoren die het doelgedrag mogelijk maken. De kans op een positieve en duurzame impact van de interventie wordt dan vergroot.

## **Stap 3 - De inhoud en implementatieopties bepalen**

In de laatste stap worden de gedragsveranderingstechnieken, inhoud van de interventie en de implementatieopties bepaald. De buitenste laag van het COM-B model identificeert zeven typen van beleid die gebruikt kunnen worden om de interventiefunctie(s) te implementeren. Deze laatste laag laat zien dat interventies altijd verankerd dienen te zijn in, of onderdeel moeten zijn van een bredere strategie, omdat het anders niet meer is dan een incident, een toevalligheid. Een aanvullend uitgangspunt van het BCW is dat de doelgroep die het doelgedrag moet gaan vertonen zoveel mogelijk betrokken wordt bij de ontwikkeling van een interventie.

## 6.2 Een leermodule bejegening

Met de ontwikkeling van een leermodule op het gebied van bejegening van jongeren in de leeftijd van 16-23 jaar door professionals is beoogd een aanbod te realiseren dat laagdrempelig ingezet kan worden door en in organisaties. In termen van het BCW gaat het hier om het leveren van een dienst (*service provision*). Om het aanbod te laten aansluiten bij zoveel mogelijk professionals wil de leermodule aangrijpen op alle drie de onderscheiden factoren die het doelgedrag mogelijk maken. De leermodule dient zowel in te werken op het bewustzijn en de *motivatie* van professionals, hun persoonlijke *vermogen* om het contact met jongeren goed vorm te geven en op de *randvoorwaarden* in de fysieke en sociale omgeving die ervoor zorgen dat goede bejegening ook realiseerbaar is.

### Leren op de werkvloer

In het verlengde van de BCW-aanpak is er ook gebruik gemaakt van inzichten uit de literatuur over professionalisering binnen de jeugdhulp. Ook in die literatuur leren we dat de kans op een effectieve en duurzame vorm van leren vergroot als er een verandering aangrijpt op meerdere elementen van de beroepsuitoefening. Om een duurzame gedragsverandering op het gebied van bejegening te kunnen realiseren kan niet worden volstaan met het lezen van een kennisdocument en/of het bijwonen van een training of leermodule. Wil je waarborgen dat het leren rondom gewenst professioneel handelen tot een blijvende kwaliteitsverbetering leidt, dan moet dat leren een structureel karakter krijgen. Het is nodig dat er aandacht is voor het gewenste handelen binnen een breder ondersteuningssysteem voor doorgaand leren op de werkvloer in praktijksituaties (Goense et al., 2015).

Zo'n ondersteuningssysteem kan opgebouwd zijn uit verschillende onderdelen die structureel een plek dienen te krijgen binnen de beroepspraktijk. Te denken valt aan: kennisoverdracht, supervisie, intervisie, intercollegiale consultatie, (video-)feedback en ondersteuning vanuit beleid en management. Op zijn minst moet worden gezorgd dat er wordt geleerd middels feedback en reflectie op het concrete handelen in levensechte situaties, omdat onderzoek laat zien dat je complexe beroepstaken vooral op via zulke leervormen effectief leert hanteren (vgl. Van Goor en Naber, 2016). Onderzoek van Tynjälä (2008) laat zien dat er dan wel sprake moet zijn van (1) gerichte uitwisseling en dialoog rond (2) concrete professionele uitdagingen waarvoor leren een vereiste is, waarbij er (3) zowel reflectie plaatsvindt op opgedane ervaringen als vooruit gekeken naar toekomstige opdrachten.

## Kennis en ervaring rondom bejegening

Ter ondersteuning van de ontwikkeling van leermodule is kennis opgedaan via literatuurstudie en door gesprekken met jongeren uit twee onderzoeken<sup>5</sup> te analyseren op het thema bejegening. De inzichten uit deze onderzoeken zijn samengebracht in een omvattende onderzoeksrapportage die als inhoudelijke achtergrond heeft gefungeerd bij de hele verdere ontwikkeling van de leermodule (zie Wiersma & Van Goor, 2019). Aanvullend zijn de opbrengsten meegenomen van drie themabijeenkomsten rondom bejegening in de (jeugd)hulp van het Jeugdplatform Amsterdam. In lijn met de aanwijzingen van het BCW is er verder samengewerkt met jeugdprofessionals van het Amsterdamse MBO-jeugdteam die werken met jongeren in de leeftijdsfase 16-23. Aanvullend is ook nog informatie opgehaald bij jongeren zelf.

**Professionals:** Het MBO-Jeugdteam ondersteunt en begeleidt jongeren op het mbo in Amsterdam. Het team bestaat uit jeugdadviseurs, jeugdartsen en jeugdpsychologen en is onderdeel van het OKT Amsterdam. Drie medewerkers van het MBO-Jeugdteam hebben zich in januari 2019 enthousiast getoond om mee werken aan de ontwikkeling van een interventie gericht op het verbeteren van bejegening in contact met jongeren. Het gaat om twee jeugdadviseurs en een jeugdarts, alle drie met een functie in de ondersteuning en adviseren van jongeren op meerdere leefgebieden en het doorverwijzen naar specialistische hulp indien nodig. De professionals zijn op verschillende momenten door het hele ontwikkelproces heen betrokken geweest, zowel bij het vormgeven van de leermodule als bij de implementatie en monitoring van het eindproduct.

**Jongeren:** Naast jeugdprofessionals zijn jongeren betrokken bij de ontwikkeling van de leermodule. Dit is een groep van vier jongeren tussen de 20 en de 24 jaar die onder andere begeleiding krijgen van het MBO-Jeugdteam in Amsterdam. Met deze jongeren is in twee panelgesprekken verder geprobeerd om concreet helder te krijgen wat goede bejegening door professionals in de jeugdhulp precies vraagt.

## 6.3 Analyse van het doelgedrag

### Inzichten uit de literatuur

Om tot een analyse van het doelgedrag te komen schrijft het BWC voor om vanuit zoveel mogelijk perspectieven materiaal te verzamelen om het doelgedrag te kunnen begrijpen in gedragstermen. In eerste instantie is hiervoor gekeken naar literatuur over bejegening, in het

---

<sup>5</sup> Het betreft twee onderzoeken: 1) Het onderzoek naar 'Needs' van jongeren, onderdeel van het in dit boek beschreven onderzoek naar bevordering van maatschappelijke participatie van jongeren met gedrags- en psychische problematiek (zie Hoofdstuk 4); 2) Ondersteuning Jeugd in Overgang naar Volwassenheid (OJOV), een vierjarig onderzoek in de steden Amsterdam, Haarlem en Rotterdam, met financiering van Stichting Innovatie Alliantie (SIA), RAAK PRO. (zie [www.opwegnaarvolwassenheid.nl](http://www.opwegnaarvolwassenheid.nl)).

bijzonder binnen de jeugdhulpverlening aan jongeren en jongvolwassenen. Uit de literatuur komt naar voren dat in het contact met adolescenten en jongvolwassenen jeugd dezelfde algemene bejegeningaspecten van belang zijn als bij hulpverlening in het algemeen. Professionals dienen een open, vriendelijke, oprechte, geïnteresseerde, respectvolle en cultuursensitieve houding aan te nemen (Wright & Hacking, 2012; Boendermaker et al., 2014; Van Dongen, Naber & De Haan, 2017; Van Bon-Martens, Van Erp, Van Heijst, Van Luijn, & Cuijpers, 2018). Echter, de omgang met jongeren in deze leeftijdsfase kent ook bijzondere vereisten en een specifieke invulling van wat goede bejegening inhoudt. Vanwege de toenemende behoefte aan autonomie moet de professional jongeren ruimte bieden om zaken zelf uit te proberen en te ontdekken, maar er tegelijkertijd zijn om steun te bieden als dat nodig is. Jongeren hebben iemand nodig die naast hen staat, vertrouwen uitstraalt, actief meedenkt en de nodige informatie verstrekt zodat ze zelf een weloverwogen keuze kunnen maken (Jolles, 2007; Paulsen & Berg, 2016; Van Dongen et al., 2017; Tylee, Haller, Graham, Churchill, & Sancil, 2007).

## **Gesprekken met jongeren**

Uit de analyse van de interviews, panelgesprekken en de opbrengsten van de themasessies van het Jeugdplatform is naar voren gekomen dat bejegening door professionals gezien wordt als een kernelement van hulpverlening, waarvan de kwaliteit nogal kan verschillen per professional. Veelgehoorde klachten zijn: de professional is niet oprecht, heeft geen respect, luistert niet écht of neemt de cliënt niet serieus, of is onbetrouwbaar. Op grond van de literatuurstudie als de bestudering van het empirisch materiaal was het nog onvoldoende mogelijk om het precieze doelgedrag te identificeren. De twee panelgesprekken met jongeren en jeugdprofessionals uit het mbo hebben aanvullende informatie opgeleverd. Doel hiervan was het concretiseren van wat bejegening betekent, wat professionals kunnen doen om dit te realiseren en wat hiervoor nodig is. De leidraad voor dit gesprek is gestructureerd aan de hand van het COM-B model. De jongeren hebben gereflecteerd op positieve en negatieve ervaringen in het contact met professionals.

Op grond van inzichten uit de literatuur en de gesprekken met jongeren is een rijtje gedestilleerd met kenmerken van goede bejegening van jongeren door professionals. Het contact met een professional is voor jongeren waardevol als dit zich kenmerkt door:

- echt-zijn;
- oprechte betrokkenheid;
- onvoorwaardelijke acceptatie;
- beschikbaarheid;
- betrouwbaarheid;
- flexibiliteit;
- vertrouwen in de jongere; en
- positieve begeleiding en stimulering.

## **Professionals aan zet**

Na de analyse van de informatie uit de gesprekken jongeren is met de professionals van het MBO-Jeugdteam verder gepraat over wat de geïnventariseerde bejegeningaspecten concreet betekenen voor het gedrag van professionals. Daarbij is ook ingegaan op wat er voor nodig is om dat gedrag te vertonen. Ook hier is gevraagd naar zoveel mogelijk concrete voorbeelden om de gedragingen zo specifiek mogelijk te kunnen maken. De leidraad voor dit gesprek is eveneens gestructureerd aan de hand van het COM-B model waarbij is ingegaan op de gedragselementen motivatie, capaciteit en mogelijkheid. In dit gesprek is naar voren gekomen dat het realiseren van goede bejegening als professional vraagt om een houding en gedrag waarvoor je meer of minder aanleg kunt hebben, maar ook voor een groot gedeelte eigen gemaakt kan worden door kennis, motivatie, vaardigheid en attitude. Het hebben van affiniteit met de doelgroep is een belangrijke voorwaarde voor de bereidheid om als professional te leren en verbeteren op dit gebied. Er lijkt op dit gebied sprake van een blinde vlek. Omdat zij dagelijks contact hebben met jongeren en zij dit beschouwen als het hart van hun werk, wordt door veel professionals al vanzelfsprekend veronderstelt dat het met de kwaliteit van de bejegening wel goed zit.

## **Motivatie**

Het lijkt in de eerste plaats van belang dat professionals zich bewust zijn van de kenmerken van goede bejegening en van het belang dat dit heeft voor het kunnen opbouwen van een goede werkrelatie met jongeren. Weten professionals voldoende hoe de jongeren waarmee ze werken het contact en de relatie ervaren? Of gaan ze er te snel van uit dat het contact wel goed is, misschien omdat de jongere niet aan de bel trekt? Pas als dit bewustzijn er is zullen professionals zich geroepen voelen om gericht aandacht te besteden aan de manier waarop zij het contact met jongeren vormgeven (motivatie). Voor het ontwikkelen van dit bewustzijn is in de eerste plaats kennis nodig van de levensfase waarin jongeren van 16-23 jaar zich bevinden, van hun leefwereld en van de manier waarop zij zaken beleven. Dit is nodig om aan te kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep.

## **Vermogen**

Maar goede bejegening van jongvolwassenen vraagt meer dan affiniteit en kennis van de doelgroep. Goede bejegening kenmerkt zich door gedrags- en houdingsaspecten die professionals in het contact met jongeren laten zien. Deels gaat het hier ook om vaardigheden die professionals zich eigen kunnen maken, die ze zich kunnen aanleren. Dat betekent overigens niet dat goede bejegening te vertalen is naar een rijtje gedragsvoorschriften. De verschillende elementen van goede bejegening hebben eerder het karakter van brede thema's die nog vragen om concrete invulling door de individuele professional in een specifieke situatie. Professionals geven aan dat ze in contact met jongeren continue worden geconfronteerd met dilemma's die vragen om het maken van een afweging en een keuze. Deze dilemma's hebben te maken met de houding en het gedrag van de professional maar ook met het gedrag en de

houding van de jongere in deze specifieke situatie. Het is een professionele kwaliteit om dit soort dilemma's goed te kunnen hanteren. Een aantal dilemma's die genoemd worden:

- Wat doe je als professional wanneer je geen klik hebt met de jongere?
- Hoe ver ga je in het aansluiten bij en er-zijn voor de jongere wanneer de jongere bijv. consequent z'n afspraken niet nakomt.
- Hoe ga je om met professionele vrijheid, een gebrek aan protocollen/vaste behandelingstrajecten (bijv. wanneer sluit je een traject met een jongere af als hier geen richtlijn voor is?)
- Hoe ga je om met het risico op verliezen flexibiliteit wanneer je een te hoge caseload hebt of te maken met administratieve taken?
- Hoe kun je beschikbaarheid waarborgen als je geen (vaste) fysieke gespreksruimte hebt als professional? We weten dat het hebben van een privé gespreksruimte het contact met de jongere ten goede komt.

## **Gelegenheid**

De professionals benadrukken dat het kunnen realiseren van een goed contact met jongeren ook iets vraagt van de context waarin zij werken. Professionals kunnen alleen flexibel zijn, doen wat nodig is, beschikbaar zijn als er ook een werkomgeving is die dit mogelijk maakt. Dit wordt moeilijker als de werkdruk hoog is, er een hogere productie wordt gevraagd, geëist wordt dat strakke protocollen worden gevolgd, of er juist helemaal geen richtlijnen voor professioneel handelen zijn. Het komt ook voor dat er eigenlijk geen geschikte plek is waar een persoonlijk gesprek met jongeren kan worden gevoerd. Het is opvallend dat jongeren ook waarnemen dat de context voor de professionals niet altijd helpend is. Jongeren geven bijvoorbeeld aan dat ze merken dat professionals het erg druk hebben en daardoor maar beperkt tijd hebben om met hen in gesprek te gaan. Het realiseren van goede bejegening is dus niet alleen iets van de professional. Het vraagt om de juiste fysieke, sociale en organisatorische randvoorwaarden, zoals voldoende genoeg tijd, fysieke en professionele ruimte voor contact met de jongeren. Dit maakt duidelijk dat bejegening als thema ook structureel op het netvlies zou moeten staan van de organisatie en dat er aandacht voor zou moeten zijn in beleid.

## **Gedragsdiagnose en de selectie van interventiefuncties**

Uit de analyse van de gesprekken met mbo-professionals en mbo-jongeren is geconstateerd dat alle drie de gedragsbepalende factoren van het COM-B model ten grondslag liggen aan het probleem. De volgende stap van het BCW vereist de selectie van interventiefunctie, gekoppeld de diagnose van de betreffende factoren. Deze zetten we hieronder uiteen.

1. *Gedragsdiagnose*: Bewustzijn van het belang van bejegening is vereist om professionals gemotiveerd te krijgen om hun gedrag te verbeteren (reflectief). Professionals gaan er namelijk vaak vanuit dat bejegening (automatisch) goed gaat en hier geen aandacht voor nodig is.

*Interventiefunctie*:

- Scholing (training): bestaande uit kennisoverdracht en het eigen maken van die kennis door hem te relateren aan de eigen beroepspraktijk.
- 2. *Gedragsdiagnose*: Professionals zijn vaardig in het aan de dag leggen van passende gedragingen en houdingen in het directe contact met jongeren. En ze maken goede afwegingen en gepaste keuzes in de professionele dilemma's die zich voordoen in het contact met de doelgroep (psychologisch).  
*Interventiefunctie*:
  - Modeling: Door oefening, observatie en gerichte feedback op gedrag met behulp van tools voor gespreksfeedback en casuïstiekbespreking worden professionals versterkt in hun capaciteit om professionele dilemma's te herkennen en hierin een gepaste keuze te maken die aansluit bij de uitgangspunten van goede bejegening.
- 3. *Gedragsdiagnose*: Professionals moeten in staat zijn om goede bejegening te realiseren. Dit vraagt om een organisatie die het professioneel handelen op dit gebied ondersteunt en mede mogelijk maakt. Dat vraagt om een geschikte werkplek (fysiek), maar ook om aandacht voor de persoon van de professional en de regels waarbinnen deze het werk inricht (sociaal). Er moet bijvoorbeeld geen sprake zijn van knellende restricties of hinderende wet- of regelgeving, protocollen of administratieve lasten die goede bejegening bemoeilijken. En er dient structureel aandacht te zijn voor professionalisering op het gebied van bejegening op organisatieniveau.  
*Interventiefunctie*:
  - Education: Aandacht in de organisatie en beleid voor het initiëren en faciliteren van professionalisering.
  - Environmental restructuring/enablement: Realiseren van een adequate werkomgeving, zowel fysiek als sociaal.

## 6.4 Opbouw van de leermodule

In het licht van de hiervoor gepresenteerde is de leermodule vormgegeven. In totaal hebben drie ontwikkelsessies plaatsgevonden waarin samen met professionals van het MBO-Jeugdteam is gezocht naar een passende inhoud van de verschillende onderdelen van de module. De professionals hebben casuïstiek ingebracht, meegedacht over passende werkvormen en de praktische voorwaarden voor succesvolle implementatie. Uiteindelijk heeft dit geleid tot de leermodule die is opgebouwd uit de volgende elementen:

- Een kennisdocument over goede bejegening van jongeren 16-23 jaar, wat dit vraagt van professionals en wat hiervoor nodig is. Het kennisdocument is gebaseerd op literatuurstudie en empirisch materiaal. Dit document is bedoeld voor zelfstudie (training).
- Een leerbijeenkomst voor (toekomstig) jeugdprofessionals. De training bestaat uit de onderdelen:
  - o Kennisoverdracht
  - o Uitwisseling en gezamenlijke betekenisverlening
  - o Toelichting op leren op de werkvloer (met gebruik van reflectietools)
  - o Het oefenen in rollenspelen aan de hand van casuïstiek.
  - o Afspraken over doorwerking in beleid en professionalisering.

- Uitwisseling in de organisatie over aandacht voor bejegening in de organisatie, beleid en leren op de werkvloer.
- Aandacht voor bejegening in casuïstiekbespreking, intervisie en andere vormen van leren op de werkvloer.

## **Praktische uitvoerbaarheid en implementatie**

Bij de selectie van de interventiefuncties zijn een aantal criteria in acht genomen. Dit zijn de APEASE- criteria<sup>6</sup> die gaan over de praktische uitvoerbaarheid van de interventie. Zijn er bijvoorbeeld voldoende financiële middelen om de interventie uit te voeren? Is de interventie praktisch uitvoerbaar? Valt te verwachten dat de interventie effectief is? Is de opbouw en inrichting plausibel? En leidt de uitvoering van de interventie niet tot weerstand of onbedoelde consequenties? Naar aanleiding van deze vragen is gekozen voor een module die:

- geschikt is voor zelfstandig gebruik door organisaties;
- geschikt voor alle (toekomstig) jeugdprofessionals die werken met jongeren 16-23 jaar;
- uit verschillende onderdelen bestaat die afzonderlijk van elkaar gebruikt kunnen worden in verschillende professionele settings (themabijeenkomst jeugdprofessionals/onderwijs toekomstig professionals/interactieve workshop);
- een (video)feedbacktool en een reflectietool bevat die gebruikt kan worden in bestaande casuïstiekbespreking/supervisie (geen aanpassing nodig in de werkwijze van een organisatie);
- een positieve insteek kent om weerstand onder professionals te voorkomen: “het (bejegening) gaat al goed, maar het kan nog beter”.

Met behulp van de buitenste ring van het BWC zijn beleidscategorieën gekozen voor lange termijn implementatie van de leermodule. De module is ontworpen als een praktisch product dat zelfstandig door organisaties geïmplementeerd kan worden. Het kennisdocument bevat inzicht in wat goede bejegening van jongeren in deze leeftijdsfase inhoudt en wat ervoor nodig is om deze te realiseren (richtlijnen). Er is een uitgebreide handleiding voor uitvoerders beschikbaar met daarin instructies voor het bestuderen van het kennisdocument, het uitvoeren van de training en het gebruik van de reflectietools (dienstverlening). Tevens biedt de module aanknopingspunten voor het bespreekbaar maken van knellende regelgeving en/of fysieke randvoorwaarden binnen de organisatie die goede bejegening door professionals in de weg staan (ruimtelijke/sociale ordening).

Op de eerste plaats willen we met het aanbieden van zelf laagdrempelig in te zetten leermodule een dienst bieden aan het werkveld (*service provision*). Om die reden is al het bij de module

---

<sup>6</sup> Acceptability, Practicability, (Cost-)Effectiveness, Affordability, Safety/side-effects, Equity



ontwikkelde materiaal vrij toegankelijk op een digitale omgeving geplaatst<sup>7</sup>. In de materialen is aangegeven dat de ontwikkelaars beschikbaar zijn en blijven voor beantwoording van vragen en ondersteuning bij het aanbieden van de leermodule aan professionals. Op de digitale omgeving zijn de volgende materialen daar te vinden:

### Voor uitvoerders/trainers

- Wervingsfase
  - o Algemene informatieflyer leermodule voor organisaties
- Uitvoering leerbijeenkomst
  - o Handboek *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*
    - Draaiboek
    - Instructie opdrachten
  - o PowerPointpresentatie kennisdeel
  - o Diverse formats voor gebruik bij oefeningen en opdrachten
  - o Evaluatieformulier leerbijeenkomst
- Leren op de werkvloer
  - o Feedbacktool voor het geven van feedback op contact met jongeren
  - o Reflectietool casuïstiekbespreking/intervisie

### Voor deelnemers

- Kennisdocument *Bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*
- Handleiding *Leermodule bejegening jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals*

## 6.5 Implementatie en evaluatie

- Na de ontwikkeling van de leermodule zijn de verschillende onderdelen van de leermodule in een kleine pilot uitgeprobeerd in een praktische werkomgeving om te kijken of het materiaal werkbaar is, aansluit bij de doelgroep en de gewenste leeropbrengst oplevert. De pilot bestond uit de volgende onderdelen:
- De volledige leerbijeenkomst is eenmaal aangeboden aan professionals van verschillende organisaties en vanuit verschillende disciplines die met jongeren uit de doelgroep werken. De bijeenkomst is georganiseerd op een mbo-locatie in Amsterdam in samenwerking met jeugdadviseurs van het MBO-jeugdteam.
- In drie casuïstiekbesprekingen van het MBO-Jeugdteam in Amsterdam is bekeken hoe het thema bejegening er structureel een plek zou kunnen krijgen om er gezamenlijk over te leren. Hiervoor is speciaal een reflectietool ontwikkeld die in de besprekingen is uitgeprobeerd en op grond van de ervaringen steeds is bijgesteld.

---

<sup>7</sup> Zie: <https://www.inholland.nl/onderzoek/onderzoeksprojecten/participatie-van-jeugdigen/>

- Tot slot zijn elementen uit de leerbijeenkomst twee keer in aangepaste vorm uitgetoetst in interactieve workshops voor jeugdprofessionals. Deze bijeenkomsten waren voor de uitvoerders wel waardevol om ervaring op te doen, maar leverden geen relevante informatie op voor de evaluatie van het ontwikkelde materiaal.
- De eerste twee pilotonderdelen zijn mondeling en schriftelijk geëvalueerd en bijgesteld op grond van opgedane inzichten. De leerbijeenkomst, de interactieve workshops en de (video)feedback -en reflectietool zijn mondeling geëvalueerd met jeugdprofessionals. De schriftelijke evaluatie is een vast onderdeel van de leerbijeenkomst, waarvoor een format beschikbaar is en tijd wordt vrijgehouden.

## Pilot leerbijeenkomst

- Na de uitvoering en de inhoud van de bijeenkomst is plenair geëvalueerd met de deelnemers en met een van de professionals die heeft meegedacht in het ontwerp van de module. Daarnaast hebben de deelnemers een schriftelijke evaluatie ingevuld. Uit de evaluatie zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen, deze zijn meegenomen in de verbetering van de module.
- *Algemeen:* In de nabespreking gaven de deelnemers aan dat ze het bijwonen van de leerbijeenkomst als waardevol hebben ervaren. Ze vonden het belangrijk dat er wat dieper bij het thema bejegening werd stilgestaan en gaven aan relevante inzichten te hebben opgedaan. Ze vonden het sowieso waardevol om de tijd te hebben om met collega's uit te wisselen over werksituaties en hierop te reflecteren.  
De bijeenkomst werd in de schriftelijke evaluatie overall beoordeeld met een 7,8. In het evaluatieformulier is ook gevraagd of de deelnemers zichzelf in staat achten om de leerbijeenkomst zelfstandig aan te bieden. Op deze vraag werd neutraal tot niet mee eens geantwoord. Dit laat zien dat niet verwacht kan worden dat professionals snel zelf zo'n leerbijeenkomst zullen organiseren. Dit nemen we op de volgende manier mee in de ontwikkeling van het materiaal:
  - We richten ons vooral op mensen in organisaties die zich bezighouden met professionalisering met expertise en ervaring in het verzorgen van scholing en training aan professionals.
  - We raden aan om voor uitvoering van de leermodule in een organisatie contact op te nemen met de ontwikkelaars. De ontwikkelaars blijven beschikbaar voor advies en ondersteuning.
  - Er is een uitgebreid handboek geschreven voor uitvoerder(s) van de leerbijeenkomst met instructies. De benodigde materialen, de PowerPointpresentatie zijn doorontwikkeld voor algemeen gebruik en vrij beschikbaar.
  - Uit de evaluaties werd ook informatie verkregen over de afzonderlijke onderdelen van de leerbijeenkomst.
    - *Kennisoverdracht:* Uit de evaluatie is naar voren gekomen dat de kennisoverdracht in het eerste gedeelte van de bijeenkomst als relatief langdurend werd ervaren. Deelnemers aan de leerbijeenkomst wilden in de bijeenkomst graag liever met elkaar aan de slag. Er is gekozen om het onderdeel

kennisoverdracht in te korten en meer tijd in te ruimen voor uitwisseling en betekenisverlening. Uitvoerders wordt de suggestie gedaan om het kennisdocument als zelfstudie ter voorbereiding op de leerbijeenkomst te gebruiken.

- *Uitwisseling en betekenisverlening:* In dit onderdeel wordt stilgestaan bij concrete ervaring in de beroepsuitoefening. Om lering te trekken uit succeservaringen wordt deelnemers gevraagd om op een persoonlijke Na de ontwikkeling van de leermodule zijn de verschillende onderdelen van de leermodule in een kleine pilot uitgetoetst in een praktische werkomgeving om te kijken of het materiaal werkbaar is, aansluit bij de doelgroep en de gewenste leeropbrengst oplevert. De pilot bestond uit de volgende onderdelen:
- De volledige leerbijeenkomst is eenmaal aangeboden aan professionals van verschillende organisaties en vanuit verschillende disciplines die met jongeren uit de doelgroep werken. De bijeenkomst is georganiseerd op een mbo-locatie in Amsterdam in samenwerking met jeugdadviseurs van het MBO-jeugdteam.
- In drie casuïstiekbesprekingen van het MBO-Jeugdteam in Amsterdam is bekeken hoe het thema bejegening er structureel een plek zou kunnen krijgen om er gezamenlijk over te leren. Hiervoor is speciaal een reflectietool ontwikkeld die in de besprekingen is uitgetoetst en op grond van de ervaringen steeds is bijgesteld.
- Tot slot zijn elementen uit de leerbijeenkomst twee keer in aangepaste vorm uitgetoetst in interactieve workshops voor jeugdprofessionals. Deze bijeenkomsten waren voor de uitvoerders wel waardevol om ervaring op te doen, maar leverden geen relevante informatie op voor de evaluatie van het ontwikkelde materiaal.
- De eerste twee pilotonderdelen zijn mondeling en schriftelijk geëvalueerd en bijgesteld op grond van opgedane inzichten. De leerbijeenkomst, de interactieve workshops en de (video)feedback -en reflectietool zijn mondeling geëvalueerd met jeugdprofessionals. De schriftelijke evaluatie is een vast onderdeel van de leerbijeenkomst, waarvoor een format beschikbaar is en tijd wordt vrijgehouden.
  - Na de uitvoering en de inhoud van de bijeenkomst is plenair geëvalueerd met de deelnemers en met een van de professionals die heeft meegedacht in het ontwerp van de module. Daarnaast hebben de deelnemers een schriftelijke evaluatie ingevuld. Uit de evaluatie zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen, deze zijn meegenomen in de verbetering van de module.
  - *Algemeen:* In de nabespreking gaven de deelnemers aan dat ze het bijwonen van de leerbijeenkomst als waardevol hebben ervaren. Ze vonden het belangrijk dat er wat dieper bij het thema bejegening werd stilgestaan en gaven aan relevante inzichten te hebben opgedaan. Ze vonden het sowieso waardevol om de tijd te hebben om met collega's uit te wisselen over werksituaties en hierop te reflecteren.

De bijeenkomst werd in de schriftelijke evaluatie overall beoordeeld met een 7,8. In het evaluatieformulier is ook gevraagd of de deelnemers zichzelf in staat achten om de leerbijeenkomst zelfstandig aan te bieden. Op deze vraag werd neutraal tot niet mee eens geantwoord. Dit laat zien dat niet verwacht kan

worden dat professionals snel zelf zo'n leerbijeenkomst zullen organiseren. Dit nemen we op de volgende manier mee in de ontwikkeling.

- *Best practice* te reflecteren. Enkele deelnemers gaven echter aan dat misschien nog wel meer wordt geleerd van situaties waarin het juist niet lukte om een goede werkrelatie op te bouwen met jongeren.
  - *Rollenspelen*: De rollenspelen werden als waardevol leermoment ervaren. Zowel het spelen van de rol van professionals als de ervaring die werd opgedaan in de rol van de jongere was leerzaam. Wel was de ervaring dat de casuïstiek nog wat weinig gericht was, waardoor de rollenspelen nog te algemeen bleven. Ook was er wat weinig tijd om met elkaar over de casuïstiek na te praten en werd aangegeven dat het fijn zou zijn om wat meer houvast te hebben voor die nabespreking. Als suggestie werd gegeven om de kennis over bejegening meer een plek te geven in de rollenspelen.
- Op grond van de feedback zijn de volgende aanpassingen gedaan:
  - De casuïstiek is aangescherpt, onder meer door de invloed van sekse en culturele achtergrond te verwerkt in de persona.
  - De opdracht voor de professional (focus in het contact met de jongere) verduidelijkt.
  - Ook is ervoor gekozen om de voor de leermodule ontwikkelde (video)feedbacktool ook te gebruiken voor de nabespreking van de rollenspelen. Daarvoor is het wel nodig dat dit instrument eerst wordt geïntroduceerd en besproken in de leerbijeenkomst. Hiervoor is in de definitieve versie tijd gereserveerd.

### **Pilot gebruik reflectietool in casuïstiekbespreking**

Er is een reflectietool ontwikkeld om gerichte aandacht te genereren voor het thema bejegening in casuïstiekbesprekingen en/of intervisie. Het ontwikkelde instrument is uitgetoetst in drie verschillende casuïstiekbesprekingen van twee casuïstiekgroepen bij professionals van het MBO-Jeugdteam. Het instrument is na elke bijeenkomst enigszins bijgesteld op grond van de ervaringen. In de eerste bijeenkomst bleek dat het instrument nog te tekstueel was. Dat was extra moeilijk werkbaar omdat de reflectietool nog onbekend was voor enkele deelnemers aan de bespreking. Hij werd aan hen pas in de bijeenkomst geïntroduceerd. Mede om deze reden vonden professionals het lastig om op grond van het instrument concrete vragen te stellen of adviezen te geven. Ook vroeg men zich af of elke casus zich wel goed leende voor gerichte reflectie op het thema bejegening, bijvoorbeeld als het gaat om jongeren die vooral om hulp vragen bij praktische zaken.

In het verlengde van de feedback is ervoor gekozen om het instrument aan te passen. Vooral in de bijeenkomst waarin de (aangepaste) tool voor de tweede keer werd gebruikt, en dus voor iedereen bekend was, blijkt het beter mogelijk om de reflectietool echt te gebruiken om door te vragen op het thema bejegening en er verder over in gesprek te gaan. Als vorm werd ervoor gekozen om twee mensen in de casuïstiekbespreking de 'bejegeningspet' op te zetten. Deze professionals hebben dan vooral de rol om erop te letten dat de casus niet alleen inhoudelijk wordt besproken, maar dat er ook aandacht is voor het contact en de werkrelatie met de jongere. Enkele maanden na de laatste bijeenkomst waarin het reflectie-instrument werd

uitgeprobeerd bleek deze casuïstiekgroep er bij navraag nog altijd gebruik van te maken. Het thema heeft in deze groep nu structureel een plek in de bespreking van casuïstiek.

## 6.6 Conclusie

Terugkijkend op het proces kan geconcludeerd worden dat het losjes hanteren van de BCW methode heeft geresulteerd in een gedifferentieerde interventie die ingrijpt op alle gedrags-elementen die ten grondslag liggen aan bejegening in de jeugdhulp. Door een analyse van het doelgedrag, met behulp van het COM-B model, is geconstateerd dat er meer nodig is dan het versterken van kennis en kunde om een duurzame gedragsverandering bij jeugdprofessionals op gang te brengen. Zo blijkt dat bewustzijn van het belang van goede bejegening een voorwaarde is om jeugdprofessionals überhaupt bereid te krijgen tot ontwikkeling op dit gebied. En dient in de interventie aandacht te zijn voor de fysieke en sociale barrières die de mogelijkheid tot gedragsverandering bij jeugdprofessionals in de weg staan. Structurele aandacht voor bejegening van jongeren binnen het leren op de werkvloer – aan hand van intercollegiale feedback op contact en in casuïstiekbesprekingen en/of intervisie – is hierbij onontbeerlijk.

Ook heeft het COM-B-model richting gegeven aan de gekozen implementatieopties en zijn de APEASE criteria voor praktische uitvoerbaarheid meegenomen in het ontwerp van de leermodule. Dit heeft geresulteerd in een praktische gedragsinterventie voor alle (toekomstig) jeugdprofessionals die (gaan) werken met jongeren 16-23 jaar. Uit de kleine uitgevoerde pilots blijkt dat jeugdprofessionals het relevant vinden om gericht aandacht te besteden aan het thema bejegening en dat het ontwikkelde materiaal waardevolle leerervaringen oplevert. Dat de reflectietool nog altijd gebruikt wordt in de casuïstiekbespreking van een team van jeugdadviseurs geeft aan dat het materiaal praktisch bruikbaar en door professionals zelf hanteerbaar is, als het eenmaal is geïntroduceerd. Wel is het de vraag of veel organisaties er voor zullen kiezen om zelf het initiatief te nemen om de leermodule te gaan uitvoeren. De drempel om hier, zonder gerichte begeleiding, mee aan de slag te gaan is wellicht te hoog. Als ontwikkelaars denken we daarom nog naar manieren om organisaties hier beter bij te kunnen ondersteunen.

## 7 Sociale steun voor jongeren

### **Sociale steun voor jongeren in de jeugdhulp en jeugd-ggz: ontwikkeling van interventies voor professionals.**

*Sanne Rumping, Nesrien Abu Ghazaleh en Leonieke Boendermaker*

#### **Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke stappen zijn gezet in de ontwikkeling van de interventies *e-learning module eenzaamheid* en de *handleiding peer-to-peer steungroep*, en hoe tot deze twee interventies is gekomen. Bij de ontwikkeling van de interventies is gebruik gemaakt van de uitgangspunten van *Intervention Mapping* (Bartholomew e.a., 2016). Het volgen van dit kader draagt bij aan het nemen van weloverwogen beslissingen in het ontwikkelproces van interventies. Intervention Mapping beschrijft het iteratieve pad van verhelderen van het probleem tot en met het ontwikkelen en implementeren van methoden (interventies) als een oplossing voor het probleem. Hierbij wordt kennis uit theorie en praktijk geïntegreerd.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt eerst een toelichting gegeven op Intervention Mapping (hierna: IM). Vervolgens wordt aan de hand van de stappen van IM beschreven hoe het ontwikkelproces is verlopen en waarom- en hoe aan de interventies uiteindelijk is vormgegeven. Tot slot wordt ingegaan op de implementatie en evaluatie van de ontwikkeling van de interventies.

### **7.1 Intervention mapping**

IM bestaat uit een gestructureerde en stapsgewijs proces, dat de deelnemers meeneemt in het in detail expliciteren van een probleem (hier: het ontbreken van sociale steun bij jongeren en jongvolwassenen met psychische en gedragsproblemen), het formuleren van dilemma's die rond dit probleem worden ervaren en het precies definiëren van welk gedrag verandering behoeft. Door na te gaan welk gedrag er bij wie moet veranderen, kunnen gericht en onderbouwd interventies worden ontwikkeld en geïmplementeerd om het geconstateerde probleem op te lossen. IM bestaat in grote lijn uit zes stappen (figuur 1). Hieronder lichten we eerst de stappen van IM in het algemeen toe, daarna beschrijven we hoe de zes stappen in dit project zijn doorlopen en wie daaraan meegewerkt hebben.

Figuur 1: stappen van Intervention Mapping (Bartholomew et al., 2016 p. 13)

- 1) Logic model of the problem
- 2) Program outcomes and objectives – logic model of change
- 3) Program design
- 4) Program production
- 5) Program implementation plan
- 6) Evaluation plan

### **1. Logic model of the problem**

In stap 1 wordt een *logic model* van het probleem ontwikkeld. In deze stap worden de oorzaken van het probleem geëxpliciteerd. Het model vormt de basis voor het ontwikkelen van de interventie(s) en biedt handvatten voor de implementatie en evaluatie van de interventie(s). Binnen IM worden deze stappen gezet in een diverse samengestelde planningsgroep (in dit project ontwikkelgroep genoemd). Deze groep diept het probleem uit: wat is het probleem, voor wie is het een probleem en waarom is het een probleem? Er wordt o.a. gekeken naar de wijze waarop gedrags- en omgevingsfactoren (*determinants*) het probleem veroorzaken en waar de inzet van de interventie toe zou moeten leiden (*program goals*).

### **2. Program outcomes and objectives - logic model of change**

In stap 2 wordt het logic model uit stap 1 als uitgangspunt gebruikt om te specificeren wat voor verandering nodig is en bij wie, om de *outcomes* – het gewenste resultaat - te kunnen bereiken. Daarbij wordt gewerkt met *change objectives* en *performance objectives*. Aan de hand van *change objective* matrixen wordt gedefinieerd wat er dient te veranderen op individueel niveau, niveau van de organisatie of bredere omgeving. De *performance objectives* beschrijven het beoogde gedrag van de “at risk group” of de omgeving. Bij het definiëren van het gedrag op individueel niveau wordt ook gekeken hoe de attitude, kennis en vaardigheden van de betrokken actoren een rol spelen, om de *outcomes* te kunnen behalen.

### **3. Program design**

De logic model uit stap 1 en matrixen met de te bereiken doelen uit stap 2 vormen de basis voor het ontwerp van de interventie. Op basis van theorie en evidence-based methoden die gericht zijn op de *change objectives*, wordt nagegaan hoe de interventie het beste vorm kan krijgen. Daarnaast wordt in deze fase gesproken met partijen voor wie het gebruik van de interventie relevant is en wordt nagegaan of de gekozen vorm aansluit bij de praktijk.

#### 4. Program production

In stap 4 wordt gewerkt aan het *finetunen* van de interventie, waar nodig wordt de interventie bijgesteld en de *change en performance objectives* aangepast. De materialen van de interventie worden ontwikkeld, de inhoud en vorm worden getest, voordat de definitieve versie wordt ontwikkeld.

#### 5. Program implementation plan

In stap 5 staat de implementatie van de interventie centraal. Er wordt in kaart gebracht welke actoren (denk aan professionals, communicatie, beleidsadviseurs) bij de implementatie betrokken dienen te worden. Aan de hand van de matrixen uit stap 2 kan gericht nagegaan worden welke betrokkenen van belang zijn.

#### 6. Evaluation plan

In stap 6 wordt een evaluatieplan opgesteld, waarin de aanpak van een effect- en procesevaluatie kan worden beschreven om de impact van de interventie op de gestelde doelen te kunnen evalueren. Hierdoor kan beter worden begrepen hoe de diverse stappen in het ontwikkelproces hebben bijgedragen aan het eindresultaat.

### 7.2 Intervention Mapping rond het thema sociale steun

In alle stappen van IM is er gewerkt met een diverse samengestelde ontwikkelgroep. Aan de ontwikkelgroep namen deel: drie professionals (van Spirit en FACT Jeugd), twee jongeren en twee onderzoekers/ontwikkelaars. Gedurende het ontwikkelproces hadden de leden van de ontwikkelgroep regelmatig contact met collega professionals (n=5 Spirit en FACT Jeugd) en jongeren (n=4) binnen de twee betrokken organisaties/expex<sup>8</sup> en met één van betrokken expert (lector langdurige zorg HvA). Ook was er tussentijds contact met docenten van de HvA opleidig voor GGZ-agoog (n=2) en met trainers/ adviseurs/ontwikkelaars (binnen Spirit, n=3). In totaal zijn er 11 bijeenkomsten geweest met de ontwikkelgroep, en hebben tussendoor meerdere overleggen in kleine samenstelling plaatsgevonden. Door de gevarieerde samenstelling in de ontwikkelgroep konden theorie en praktijkkennis gecombineerd worden en kon steeds nagegaan worden wat er wel en niet aansluit bij de mogelijkheden en behoefte in de praktijk (zie ook stap 4).

---

<sup>8</sup> <https://www.expex.nl/>



## Stap 1. Logic model of the problem

In deze fase is vanuit het sociaal ecologische perspectief<sup>9</sup> gekeken naar wat precies het probleem is rond de thema sociale steun: wat, voor wie en waarom? Dit leidde tot het opstellen van een *het logic model* rond het thema 'ontbreken van sociale steun'. Om de *logic model of the problem* in te kunnen vullen zijn diverse stappen ondernomen: een literatuurverkenning naar sociale steun, het organiseren van bijeenkomsten van de ontwikkelgroep, groepsinterviews en individuele interviews met professionals én jongeren. Uit de literatuurverkenning bleek dat sociale steun een breed begrip is met veel aspecten. Deze kennis is door de onderzoekers als achtergrondinformatie meegenomen in de ontwikkelgroep bijeenkomsten en in het ontwikkelen van "interviewleidraden" die bij de ontwikkelgroep- bijeenkomsten werden ingezet om gericht te kunnen doorvragen.

Tijdens de eerste drie ontwikkelgroep bijeenkomsten bleek dat het verhelderen van het hoe, wat en waarom van het probleem niet altijd makkelijk was: de deelnemende professionals hadden verschillende ideeën over het wel of niet kunnen werken aan sociale steun binnen de eigen organisatie (en waarom dit dus wel of niet een probleem is), het verhelderen van de kluwen aan oorzaken en problemen rond sociale steun was ingewikkeld door de samenhang met bijvoorbeeld ontwikkelingsproblemen, depressie, de alliantie tussen hulpverlener en cliënt e.d.

Het hanteren van het sociaal ecologische perspectief sloot niet goed aan bij de praktijk: professionals willen handelen en oplossingen: het breed in kaart brengen van oorzaken veroorzaakte ongeduld. Ook het feitelijke gedrag verhelderen, het gedrag dat van invloed was op het probleem, was een lastige stap in de ontwikkelgroep. Dit blijkt ook uit de uiteindelijk opgestelde werkdocumenten (zie tabel 1). Om dit te ondervangen is in de bijeenkomsten van de ontwikkelgroep gewerkt met creatieve werkvormen, bijvoorbeeld door het gebruik van "mini interviews" tijdens groepsessies of "reflectie op eigen casussen" voorafgaand aan de bijeenkomst. Er is nadruk gelegd op reflectie op eigen handelen, om van daaruit een breder perspectief te kunnen hanteren, in plaats van algemene brainstormsessies, het beantwoorden van vragen op papier of in de groep, of te reageren op een stuk zoals gebruikelijk binnen het IM-kader (Bartholomew et al., 2016 p. 221).

In grote lijnen kwamen uit de discussies in de bijeenkomsten van de ontwikkelgroep twee problemen naar voren die gerelateerd zijn aan het ontbreken van sociale steun bij de jongeren in de doelgroep van dit project: eenzaamheid (als belangrijke barrière voor het realiseren van sociale steun) en het ontbreken van manieren om sociale steun voor jongeren te (helpen) ontwikkelen. Om meer helderheid te krijgen over wat precies het probleem is rond eenzaamheid en manieren om sociale steun te ontwikkelen, en daarmee participatie te kunnen realiseren, is

---

<sup>9</sup> Het sociaal ecologische perspectief is gericht op de onderlinge relaties tussen individuen (en de daarbij behorende biologische, psychologische en gedragsfactoren) en de omgeving waar de individuen leven, zoals families en organisaties (zie o.a. Bartholomew et al., p. 8/9).

zoals hierboven aangegeven, besloten om verdiepende gesprekken te voeren met professionals en jongeren. Daarna is op basis van de ontwikkelgroep-bijeenkomsten en aanvullende gesprekken in de praktijk, verder uiteengezet hoe, wat en waarom beiden een probleem zijn (zie werkdocument in tabel 1). Tijdens een bijeenkomst van de ontwikkelgroep zijn de uitkomsten doorgenomen. Professionals lazen de werkdocumenten en voor de jongeren werden de documenten mondeling toegelicht. Na het lezen en toelichting zijn de discussiepunten besproken en zijn de tabellen waar nodig aangevuld.

Verdieping	Eenzaamheid	Sociale Steun
Wat bedoelen we precies?	Beperkt netwerk. Sombor gevoel. Moeilijk contact maken met anderen. Minder contacten hebben dan je eigenlijk zou willen (verschil in behoefte en realiteit).	Gaat over het formele en informele netwerk. De mensen om iemand heen die een steun kunnen zijn.
Waarom is het een probleem?	Jongeren kunnen er erg onzeker van worden. Het gevoel hebben dat contact hebben <i>moet</i> en hierdoor ook onzeker worden. Risico op dystieme stoornis en depressie. Bij eenzaamheid raakt een mens uit balans. Jongeren raken meer afhankelijk van hun professional en daardoor duren trajecten langer (= maatschappelijk duurder).	Geen of weinig sociale steun werkt eenzaamheid in de hand.
Voor wie is het een probleem?	Voor jongeren, omdat hun problemen kunnen toenemen en er verhoogd risico is voor psychiatrische problemen. Voor ouders is het een probleem, want zij worden er ongelukkig van als hun kind eenzaam is. Voor hulpverleners is het een probleem, want zij willen dat mensen vooruit gaan.	Voor jongeren omdat ze soms alleen maar hulpverleners in hun netwerk hebben die steunend zijn. Je wilt dat ze onafhankelijk worden. Daarnaast is het ook maatschappelijk erg duur.
Welk gedrag veroorzaakt het probleem?	<p><i>Jongeren:</i> in een vicieuze cirkel terechtkomen, waarin problemen met eenzaamheid andere problemen versterken en andersom. Angstig zijn. Onzeker zijn over jezelf, je sociale vaardigheden. Druk voelen vanuit social media. De sociale situatie gaan overdenken en hierdoor weer onzeker worden. Het hebben van een lage eigenwaarde. Niet in staat zijn liefde van een ander te ontvangen.</p> <p><i>Professionals:</i> Teveel zoeken naar praktische oplossingen en hierdoor weinig aandacht hebben voor achterliggende problemen die eenzaamheid veroorzaken. Dus, te weinig doorvragen en niet beseffen dat eenzaamheid niet alleen ‘fysieke’ eenzaamheid hoeft te zijn. Ook jongeren die met mensen samenwonen kunnen eenzaam zijn. Doorverwijzen van jongeren naar een ‘specialist’ omdat ze zelf niet weten wat ze met eenzaamheid aan moeten.</p>	<p><i>Jongeren:</i> gebrek aan sociale vaardigheden. Afhankelijk zijn van professionals. Ze durven niet aan de mensen om zich heen te vertellen dat ze hulp nodig hebben, onder andere door een gebrek aan eigenwaarde. Jongeren durven geen fouten te maken en oefenen daardoor niet met het leggen van nieuwe sociale contacten.</p> <p><i>Professionals:</i> niet breed genoeg kijken, waardoor sommige steunende factoren over het hoofd worden gezien. Professionals kunnen wel advies geven over hoe de jongeren</p>

	<p><i>Omgeving:</i> sociale media wekt de indruk dat het met iedereen super goed gaat. Druk om te laten zien dat het super goed gaat wordt hierdoor heel hoog. Schaamte als je niet zo stoer bent als anderen op sociale media. Ook het maatschappelijk taboe op eenzaamheid, het wordt niet besproken en komt hierdoor moeilijk aan het licht.</p>	<p>steun kunnen vragen, maar uiteindelijk moeten ze het zelf doen.</p> <p><i>Omgeving:</i> door sociale media nemen de sociale vaardigheden van jongeren misschien wel af.</p>
--	---	--

Tabel 1: werkdocument verhelderen probleem (stap 1, Rumping & Berkvens, 2018)

## Stap 2. Program outcomes and objectives - logic model of change

De verheldering van het probleem (stap 1) is de basis voor het ontwikkelen van het *logic model of change*: wat moet er bij wie veranderen om het probleem op te kunnen lossen. In deze stap zijn samen met de ontwikkelgroep diverse beïnvloedende factoren (zoals bijvoorbeeld de vaardigheden van professionals, problemen van jongeren, of invloed van de omgeving) gespecificeerd, geprioriteerd en is gekeken hoe en of daar aan gewerkt kan worden om de *outcomes* te bereiken. In tabel 2 is een werkdocument beschreven met daarin een deel van de belangrijke beïnvloedende factoren.

Uit de prioritering bleek dat rond het thema eenzaamheid het best gewerkt kan worden aan het (h)erkennen van het probleem eenzaamheid en dat de competenties van professionals om dit te kunnen doen een belangrijke rol spelen. Rond het thema ontwikkelen sociale steun kwam naar voren dat het best gewerkt kan worden aan het opzetten van peer-to-peer steungroepen: professionals hebben hier met hun kennis en vaardigheden een belangrijke taak. Aan de hand van deze keuzes en concretisering is besloten om de ontwikkelgroep vanaf dit moment op te splitsen in twee teams. Eén team gericht op eenzaamheid samen met Spirit en één team gericht op manieren voor het ontwikkelen sociale steun, samen met FACT Jeugd. In beide teams werkten professionals, onderzoekers en de betrokkenen vanuit de organisatie samen naar het verder formuleren van de *performance objectives*.

Voor het formuleren van de *performance objectives* (beoogde gedragingen die bijdragen aan het oplossen van het probleem) is gedetailleerd bekeken en besproken hoe kennis, vaardigheden en houding van professionals een rol spelen: wat moet er bij wie veranderen, wat is haalbaar (in de praktijk en binnen de tijdspanne van het project) en wat sluit het beste aan bij de praktijk? Op basis van deze bespreking is een eerste opzet gemaakt van de *performance objectives* (beoogde gedrag), om vervolgens de *change objectives* (wat moet er veranderen) te kunnen beschrijven. Deze opzet is besproken met de eerder genoemde expert en docenten, aangevuld en daarna in de ontwikkelgroepen weer aan de orde geweest (tabel 2).

Tabel 2. Voorbeeld werkdocument *logic model of change* (stap 2, Rumping & Berkvens, 2018)

1. Oorzaken/dilemma's eenzaamheid	2. Werken aan..	3. Hoe belangrijk en ingewikkeld is het om hieraan te werken?	4. Hoe kan je hieraan werken?	4. Voor- en nadelen van deze werkwijze?
<p><b>Herkennen/erkennen eenzaamheid moeilijk door taboe en schaamte jongeren</b></p> <p>Jongeren herkennen/erkennen eenzaamheid niet. Bijv. door schaamte, of omdat ze het zelf niet als probleem zien. Bijvoorbeeld omdat ze vinden dat het niet aan hun zelf ligt, maar aan anderen. Een laag zelfbeeld heeft ook invloed op het erkennen van eenzaamheid. Hierdoor kan het moeilijk zijn om eraan te werken.</p> <p>Jongeren zijn door een verstoord zelfbeeld ook minder zelfbewust“ (<i>.. de eerste paar keer was het heel erg moeilijk [hulp vragen]. Om aan de bel te trekken. Ik schaamde me ervoor. Ik dacht, een meisje van 23 kan haar eigen problemen niet oplossen, wat voor meisje ben je dan. Zo denk ik dan over mezelf</i>”.</p>	<p><i>Jongeren:</i> vergroten zelfbeeld, zoeken naar de oorzaak van een laag zelfbeeld, naar buiten gaan/uit isolement komen.</p> <p><i>Professionals:</i> eenzaamheid onderwerp van gesprek maken, praten over zelfbeeld.</p>	<p><i>Jongeren:</i> cijfer 8/9, maar het is wel ingewikkeld om eraan te werken. Immers, een laag zelfbeeld en het taboe op eenzaamheid kan het beste individueel opgelost worden.</p> <p><i>Professionals:</i> cijfer 8/9, en het is niet zo ingewikkeld om eenzaamheid aan de orde te stellen.</p>	<p><i>Jongeren:</i> met een psycholoog en kleine stapjes steeds zelfverzekerder worden.</p> <p><i>Professionals:</i> toolkit.</p>	<p>- Niet iedereen heeft contact met een psycholoog + iedereen bij Spirit heeft contact met een hulpverlener - Meerdere gesprekken zijn nodig om uit dit isolement te komen - Moeilijk qua termijn omdat dit tijd kan vergen</p> <p>+ toolkits kunnen getest worden - expertise nodig over hoe dit aan te pakken?</p>

<p><b>Herkennen van verschillende vormen van eenzaamheid door professionals</b></p> <p>Sommige professionals werken aan het achterhalen van achterliggende gevoelens, om zo de oorzaak van het gedrag te achterhalen: zoals eenzaamheid. Maar dit verschilt per professional. Oorzaken dat het niet lukt om eenzaamheid te herkennen zijn: andere problemen zijn urgenter (crisis) of bepaalde andere symptomen zijn makkelijker te herkennen.</p> <p>Omdat eenzaamheid verschillende vormen kan aannemen, wordt het thema niet altijd expliciet herkend of aangesneden.</p>	<p><i>Professionals:</i> kennis over verschillende vormen van eenzaamheid. Professionals kennen de verschillende verschijningsvormen van eenzaamheid, weten het verschil tussen zichtbare en onzichtbare eenzaamheid en zien vermijgend gedrag (verborgen eenzaamheid).</p>	<p><i>Professionals:</i> Belangrijk om aan te werken, en ook niet zo ingewikkeld.</p>	<p><i>Professionals:</i> op de hoogte van meest recente inzichten rondom eenzaamheid onder jongeren door bv trainingen/lessen/scholing.</p>	<p>+ trainingen relatief makkelijk te realiseren - kennis alleen blijkt niet voldoende, aandacht voor vervolg is nodig</p>
<p><b>Geen deelname van jongeren aan groepsactiviteiten</b> <i>Jongere:</i> <i>Activiteitenavonden in de panden, aansluiten bij wat de jongeren leuk vinden om te doen. Maar 75% van de jongeren kwam niet naar de activiteiten (of beneden). Als er meer jongeren komen dan leren ze elkaar kennen.</i></p> <p><b>Geen deelname jongeren aan groepsactiviteiten</b> Professional: Niet iedere jongere durft naar de</p>	<p><i>Professionals:</i> kennis over verschillende interesses van jongeren. Ruimte voor individuele begeleiding. Voorwaardes scheppen voor laagdrempelig contact.</p>	<p>8. Heel belangrijk om te werken aan deelname jongeren groepsactiviteiten, maar ook ingewikkeld.</p>	<p>Handvatten over hoe de bijeenkomsten aan te pakken</p>	<p>+ concrete stappen die gezet kunnen worden bij aanpak  -Onduidelijk of professionals dit echt gaan inzetten - niet alle jongeren worden bediend</p>

<p>1<sup>e</sup> bijeenkomst van een activiteit. Sommige jongeren tasten af of zij wel/niet naar een activiteit gaan. Ze vragen dan aan de begeleiders hoe de activiteit is geweest. Als de activiteit weinig jongeren trekt, is de motivatie van de geïnteresseerde jongeren ook minder.</p> <p><b>Jongeren kunnen niet structureel naar groepen</b></p> <p>Sommige jongeren zijn het niet meer gewend om contacten te hebben door het isolement, dat zou bijvoorbeeld nodig zijn voor een kleine groep waarin je dat zou kunnen oefenen (zoals een sova training).</p> <p><b>Groepsactiviteiten zijn niet duurzaam</b></p> <p><i>Op dit moment worden verschillende groepen gestart, zoals Bootcamp, Yoga. De jongeren zijn enthousiast over dit thema maar komen toch niet naar de bijeenkomsten.</i></p>	<p>Professionals: stabiele deelname aan groepsactiviteiten faciliteren. Daarvoor kennis hebben over de aanpak, goed kunnen aansluiten bij de jongeren.</p>			
--	--	--	--	--



### Stap 3. Program design basis voor interventie

In fase drie is nagegaan hoe de in stap 2 geformuleerde doelen behaald kunnen worden. Binnen de beide ontwikkelgroepen is verhelderd wat er (bij wie en hoe) veranderd moet worden om de barrières voor maatschappelijke participatie te verminderen.

#### *Design voor interventie - Eenzaamheid*

Om de juiste vormgeving te vinden van de interventie – om aan de doelen van het *thema eenzaamheid* te kunnen werken - is gesproken met vier experts (2 docenten van de HvA opleiding GGZ-agoog, een trainer van Spirit en een jongere). Aan de hand van deze gesprekken en literatuur heeft de ontwikkelgroep besloten een workshop gericht op bewustwording van eenzaamheid onder jongeren te ontwikkelen die ingezet kan worden binnen organisaties voor jeugdhulp en jeugd-ggz. Het doel is dat professionals zich na inzet van de interventie bewust van de oorzaken en gevolgen van eenzaamheid, van de signalen van eenzaamheid waar zij op kunnen, en dat zij weten professionals hoe zij in hun contacten met jongeren aandacht aan dit thema kunnen besteden

Om dit te bereiken hebben professionals meer *kennis* (o.a. over risico's en de gewenste attitude) en *vaardigheden* rondom het thema eenzaamheid nodig. Kennis over eenzaamheid kan helpen om oorzaken, gevolgen en signalen van eenzaamheid te herkennen en in gesprekken met jongeren aan de orde te stellen. Kennis over het vóórkomen van eenzaamheid onder jongeren en de risico's voor het ontwikkelen van internaliserende problematiek is nodig om de urgentie van het thema in te kunnen zien, en daardoor bewustzijn rond dit thema te creëren. Deze kennis kan bijdragen aan een andere attitude, namelijk één van alertheid op de signalen van eenzaamheid en het durven vragen naar dit onderwerp: er is sprake van handelingsverlegenheid rond het stellen van vragen over eenzaamheid. Op basis van discussies in de ontwikkelgroepen zijn er SMART *change objectives* opgesteld en voor het gericht kunnen werken aan deze vaardigheden en zijn de *performance objectives* gespecificeerd (zie voorbeeld figuur 1).

Figuur 1. Voorbeeld werkdocument – doel om gedrag te kunnen veranderen (Rumping & Berkvens, 2018)

**Performance objective professional:** professional heeft kennis over oorzaken van eenzaamheid

**Change objective professional:** kennis vergroten over oorzaken eenzaamheid

S: Professionals ontvangen kennis over de oorzaken van eenzaamheid

M: Dit kan gemeten worden na afloop van de workshop

A: Ja, dit kan door middel kennisverstrekking

R: Ja, dit kan worden uitgevoerd tijdens een workshop

T: 2,5 uur.

Nadat de doelen voor de workshop waren geformuleerd, is gekeken welke materialen nodig zijn om de doelen te kunnen behalen en welke het beste passen bij deze vormen van kennisoverdracht of vaardighedentraining. Bijvoorbeeld, om te kunnen werken aan een andere attitude t.o.v. eenzaamheid is gekozen om te werken met een casus waarin diverse vormen en signalen van eenzaamheid zijn opgenomen. De professional bestudeert/leest vanuit het eigen perspectief de casus. Door vragen hierover te beantwoorden en hierop te

reflecteren, kunnen professionals (o.a.) meer bewust worden van hun attitude t.a.v. eenzaamheid en weten zij waar ze aan kunnen werken of juist waar hun kracht ligt.

### *Aansluiting bij de organisatie*

Voordat de workshop daadwerkelijk ontwikkeld wordt, is met de praktijkorganisaties besproken wat er nodig is om de beoogde workshop in te bedden in de organisatie. Uit de overleggen met diverse praktijkpartners bleek dat er toch geen ruimte/voldoende financiën zijn om de workshop uit te voeren binnen de organisatie en/of deze op te nemen in het trainingsaanbod. Geadviseerd werd om de workshop om te vormen tot een e-learning module zodat deze (onder meer) geplaatst kan worden op de medewerkerspagina. Medewerkers kunnen de e-learning dan zelfstandig uitvoeren én kan worden opgenomen in het inwerkpakket van medewerkers. Deze werkwijze vraagt weinig investering, waardoor dit ook motiverend kan zijn voor collega's voor wie het niet direct een relevant thema lijkt te zijn. Bovendien kan er op deze manier een koppeling gemaakt worden met de *academy* van de organisatie, waar verdieping kan plaatsvinden over specifieke onderdelen. Door deze wijziging in aanpak zijn de doelen enigszins aangepast: geen doelen over *vaardigheden*, waarna de basis voor de e-learning is ontwikkeld.

Als basis voor de e-learning module is een powerpoint ontwikkeld adhv. de opgestelde doelen. In de powerpoint is per sheet beschreven wat de oorzaken, gevolgen, signalen en praktijkvoorbeelden zijn van eenzaamheid (*kennis*) en hoe dit vorm zou moeten krijgen in de e-learning. Ook is een casus beschreven waarin de diverse signalen "verscholen" zijn (*attitude/bewustzijn*). Daarnaast is een 'signaleringskaart eenzaamheid' (door)ontwikkeld die kan worden gebruikt bij het analyseren van de casus (*kennis/bewustzijn//vaardigheden*), maar ook in de praktijk. Het gaat om signalering van signalen in een gesprek met als doel te onderzoeken of er sprake is van eenzaamheid.

### *Design voor interventie - ontwikkelen sociale steun*

Om de juiste vorm te geven aan een interventie en te kunnen werken aan de doelen van het *ontwikkelen sociale steun*, is gesproken met de ontwikkelgroep. Aan de hand van deze gesprekken en literatuur is besloten de interventie vorm te geven als een handreiking die gebruikt kan worden bij het opzetten van peer-to-peer steungroepen. Een handreiking helpt professionals met het opzetten van peer-to-peer steungroepen en maakt hen bewust van waar zij op moeten letten bij het ontwikkelen van groepen die sociale steun kunnen bieden aan jongeren. Er is kennis nodig over de aandachtspunten bij het opzetten van deze groepen. Ook is een andere attitude nodig t.o.v. het opzetten van groepen. Het is belangrijk om deze groepen de tijd te geven om te ontstaan, te helpen om goed te laten functioneren en op termijn duurzaam in te kunnen zetten en bij te dragen aan sociale steun. Ook hier zijn SMART *change objectives* opgesteld en voor het gericht kunnen werken aan deze vaardigheden en zijn de *performance objectives* gespecificeerd (zie voorbeeld figuur 2).

Figuur 2. Voorbeeld werkdocument - doel om gedrag te kunnen veranderen (Rumping & Berkvens, 2018)

**Performance objective professional:** professional heeft kennis over succesfactoren ontwikkelen sociale steun groepen

**Change objective professional:** kennis vergroten over succesfactoren ontwikkelen sociale steun groepen

S: Professionals ontvangen kennis over succesfactoren ontwikkelen sociale steun groepen

M: Dit kan gemeten worden na de introductie van de handreiking

A: Ja, in overleg met FACT Jeugd

R: Ja, deze kennis is grotendeels al beschikbaar

T: Eind november 2018 klaar

Nadat de doelen zijn geformuleerd, is in samenwerking met de FACT Jeugd gekeken hoe de doelen het beste behaald kunnen worden en welke inhoud van de handreiking noodzakelijk werd geacht. Gekozen is voor een handreiking op basis van theoretische en evidence based kennis (*kennis*). Om draagvlak voor het gebruik van de handreiking onder professionals te vergroten, is gekozen om van de handreiking een 'levend' document te maken dat steeds aangevuld kan worden met eigen ervaringen: theorie en praktijk worden hierdoor gecombineerd. Het actief betrekken, aanvullen en door ontwikkelen van de handreiking samen met professionals, zorgt er voor dat het een product 'van' de professionals wordt (*attitude*).

#### Stap 4. programma productie

In deze fase is verder gebouwd op de basis van de interventie, zoals die ontwikkeld is in stap 1 t/m 3. De materialen zijn ontwikkeld door nauwe samenwerking van de verschillende partijen in de ontwikkelgroep. Ook zijn de materialen – op kleine schaal – uitgetoetst.

#### *Eenzaamheid*

Om aan te sluiten bij de behoefte van professionals (*liever interactief aan de slag, dan lezen*) is gekozen voor het ontwikkelen van een e-learning module die bestaat uit een interactieve online quiz en een website waar meer informatie te vinden is over de inhoud en doorverwijzingen van de quiz (*voor degene die verdieping willen*), bijvoorbeeld naar *het verhaal van Jason in de Volkskrant van 9-2-2019*, uitzendingen van *Brandpunt* en *EénVandaag* en een fragment uit de *TedEx van expert Gerine Lodder*. Daarnaast is de casus tot een animatie ontwikkeld, waarbij de voorkeur uitging naar zo authentiek mogelijke beelden en stemmen van jongeren die met eenzaamheid te kampen hebben (gehad) in een jeugdzorgsetting en professionals die daarmee te maken hebben. Daarom is de casus geschreven door een jeugdhulpwerker en is door de onderzoeker gekeken naar de verschillende eenzaamheids-elementen in de casus. Ook is de casus op herkenbaarheid besproken met professionals en jongeren. Het verhaal is ingesproken door een jongere die nog ondersteuning krijgt van jeugdzorgwerkers. Verder is er vormgegeven aan de kort en krachtige signaalkaart die gebruikt kan worden bij het analyseren van de casus (animatie) en in de praktijk.

Het ontwikkelen van de e-learning module kostte veel tijd: dit kwam vooral door de noodzaak om continue af te stemmen en het samenkomen van partijen en overeenstemming tussen wat er nodig is om tot een interventie te komen. Wat verder meespeelde is uitval van een ontwikkelaar van Spirit die verantwoordelijk was voor de technische kant van het ontwikkelproces. Hiervoor is uiteindelijk een externe ontwikkelaar gevonden. Omdat stap 1 t/m 3 niet in samenwerking met deze ontwikkelaar plaats vond, diende de voorgaande stappen opnieuw besproken te worden. Dit sluit aan bij het iteratieve proces van Intervention Mapping en heeft dit bijgedragen aan het aanscherpen van de eerder beschreven doelen en de kwaliteit van de interventie.

### *Pre-test e-learning module eenzaamheid*

Om na te gaan of de e-learning zoals ontwikkeld daadwerkelijk aansluit bij de behoefte uit de praktijk heeft een kleinschalige test plaatsgevonden waar de producten zijn gepresenteerd en waarbij de producten zijn gebruikt. De test bestond uit een workshops met jeugdzorg professionals (n=12) bij de een betrokken organisaties. Per opgeleverde product is uitgevraagd wat de professionals van dit product vonden. De quiz werd over het algemeen als interessant gezien. Ook vonden zij de producten het thema goed uitdiepen en werd het als leerzaam ervaren. Ook de vormgeving en inhoud: o.a. interactiviteit, soort vragen, verdiepingslinken naar de website, en de basis van onderzoek en inhoud, sloot goed aan bij de behoefte van de deelnemende professionals. Tegelijkertijd kwamen er ook positief kritische geluiden: sommige deelnemers vonden dat er redelijk veel tekst werd gebruikt, of dat er soms teveel theorie was en te weinig 'praktijk'. Desalniettemin lijkt de quiz bij te dragen aan het behalen van de *kennis* over eenzaamheid.

De animatie (casus) is zéér goed ontvangen door de deelnemende professionals. De inhoud van de casus werd omschreven als aangrijpend, pakkend, herkenbaar voor de doelgroep, duidelijk verwoord, zorgt ervoor dat je je goed kan inleven, en intens. De vormgeving van de animatie zorgde ervoor dat het verhaal 'boeiend' in beeld werd gebracht en de opmaak vond men mooi. De inzet van de animatie lijkt bij te dragen aan *het bewustzijn* van professionals rondom eenzaamheid: het creëert een gevoel dat kan bijdragen om de urgentie van aandacht van eenzaamheid in te kunnen zien. Ook het bespreken en analyseren van de casus aan de hand van de signaalkaart in combinatie met de animatie werd als nuttig ervaren.

De combinatie van de drie producten lijkt voor professionals bij te dragen aan bewustwording van eenzaamheid en een veranderende *attitude* voor professionals rond eenzaamheid. Dit is een belangrijke stap in het werken aan eenzaamheid.

### *Sociale steun*

Om aan te sluiten bij de behoefte van de professionals is gekozen voor een handreiking in hard copy vorm, die steeds doorontwikkeld kan worden. In de handreiking is een *stappenplan* opgenomen met alle belangrijke punten, om activiteiten op te zetten. In de handreiking zijn concreet de volgende thema's opgenomen: achtergrondinformatie, het opzetten van een steungroep, werkvormen, activiteiten, eigen ervaringen, en 'verder lezen'. De handreiking geeft richting aan verschillende vormen die ingezet kunnen worden bij het opzetten van de peergroep. Op basis van de praktijkervaringen kan het product verder doorontwikkeld worden en kan gekeken worden naar 'wat werkt' bij deze organisatie en jongeren.

### *Pre-test handreiking sociale steun*

Om te onderzoeken of de handreiking daadwerkelijk aansluit bij de behoefte uit de praktijk heeft een pre-test plaatsgevonden in de vorm van een presentatie aan het FACT Jeugd team. Professionals hadden vragen over het daadwerkelijk kunnen inzetten van de opgeleverde handreiking: met name de bruikbaarheid van het eindresultaat was volgens hen onvoldoende en de 'levendigheid' van het product sloot toch niet helemaal aan bij de behoefte. Ook bleef het verder testen van de handreiking uit - omdat er vanuit de organisatie geen budget was voor professionals om deze groepen op te zetten. Daarnaast was er een reorganisatie gaande die de nodige druk voor professionals meebrengt. Het gebruik van de handreiking bij het opzetten van de groepen, om vervolgens de handreiking te kunnen verbeteren in samenwerking met de ontwikkelgroep, heeft toen een tijd stil gelegen.

Na de zomer van 2019 is de handreiking opnieuw besproken in het team, daaruit bleek ook dat de inhoud van de handreiking onvoldoende concreet was om groepen op te zetten. Professionals willen graag concrete handvatten over hoe ze een groep moeten inrichten, de doelen en welke praktische en inhoudelijke kennis daarbij hoort. Gezien de hoge werkdruk van professionals was er behoefte aan een handleiding die het mogelijk maakte om met weinig voorbereiding met het opzetten van een groep aan de slag te gaan. In samenwerking met een FACT Jeugd professional en de projectleider is inhoudelijk meer vorm gegeven aan de handleiding.

Omdat de literatuur en praktijk laten zien dat de behoefte van groepen kan verschillen, is gekozen voor een semigestructureerde handleiding die korter, krachtiger en gericht beschreven is. De volgende thema's zijn beschreven in de nieuwe versie: peer-groep: Wat en waarom?, een eerste bijeenkomst voorbereiden – praktisch, een eerste bijeenkomst voorbereiden – inhoudelijk, vervolgbijeenkomsten. In de handleiding worden bij de diverse thema's ook concrete producten voor de groepen aangereikt, zoals de ontwikkelde animatie over eenzaamheid.

Samenvattend, in stap vier zijn er nog grote wijzigingen geweest bij de interventies. Opnieuw wordt het belang van het iteratieve proces getoond en het belang van het helder formuleren van de doelen om gericht naar de beoogde uitkomsten toe te werken.

### **Stap 5. Program implementation plan**

In fase 5 wordt het ontwikkelde instrument goedgekeurd, geïmplementeerd en duurzaam ingebed in de (relevante) praktijk. Om de implementatie technisch te versimpelen is besloten om een website via de HvA te laten maken <https://www.hva.nl/ondersteuningjongeren>. Op deze manier kunnen professionals van alle organisaties gebruik maken van de modules en is het voor iedereen vrij toegankelijk. De implementatie van de ontwikkelde e-learning en handleiding zijn nog gaande vanwege de lange duur van het ontwikkeltraject (stap 1 t/m 4), daarom wordt hieronder de stand van zaken van de implementatie beschreven.

### *E-learning module eenzaamheid*

Door Spirit is aangegeven dat de verdere implementatie van de e-learning module in de wintermaanden van 2020 moet plaatsvinden. Ten eerste omdat jeugdhulpwerkers eerder het te druk hebben, en dat het zonde zou zijn als de module niet de volle aandacht krijgt. Daarbij

gaat ook binnen Spirit intern een en ander veranderen. Spirit zal samengaan met de Bascule. Als daarop gewacht wordt, dan is er een groter potentieel bereik voor dit product.

Om verder aandacht te genereren voor de producten, is het de intentie van Spirit om o.a. een poster te gebruiken voor het voeren van campagne. Dit zullen zij doen zodra de website [www.hva.nl/ondersteuningjongeren](http://www.hva.nl/ondersteuningjongeren) met producten beschikbaar is. Zo kunnen jeugdhulpverleners op een relatief makkelijke manier doorverwezen worden naar alle producten. De primaire doelgroep van Spirit bestaat uit 1300 jeugdzorgprofessionals. Spirit verwacht dat zeker 300 jeugdhulpverleners de module zullen volgen, op basis van vrijwilligheid. Er wordt geopperd dat de communicatie-afdeling bij de implementatie zal worden betrokken.

### *Implementatie handleiding peer-to-peer steungroep*

Vanwege de interne veranderingen en het vertrek van de huidige projectleider bij FACT Jeugd is niet gesproken over een verdere implementatie. Voor een goede afronding van het project is in de week van de eenzaamheid een bijeenkomst bij FACT Jeugd georganiseerd, waar de e-learning module is gepresenteerd. Ook zij vonden de interventie zeer interessant en op deze manier kon dit onderwerp in de week van de eenzaamheid ook onder medewerkers van FACT Jeugd onder de aandacht worden gebracht. Zij gaven aan dat door middel van het module, meer aandacht kan worden gegeven aan het aanhoren van eenzaamheid zonder direct met een oplossing te moeten komen. Dat er concreet naar gevraagd kan worden zodat vervolgens (op maat) een stappenplan ontworpen kan worden om eenzaamheid te verminderen.

### *Bredere implementatie*

Spirit heeft ook contact gehad met een projectleider die werkzaam is binnen de gemeente Haarlemmermeer en zich onder andere bezig houdt met thema's eenzaamheid onder de inwoners Haarlemmermeer. Spirit heeft het product toegelicht en gemeente Haarlemmermeer heeft aangegeven interesse te hebben. De ambitie is uiteraard om kennis over dit thema onder professionals te vergroten en zodra de website af en compleet is dan zal Spirit voor een verdere verspreiding van de module bij gemeente Haarlemmermeer zorgen.

Daarnaast worden de producten verspreid onder studenten (en docenten) van opleidingen op het gebied van jeugdzorg, waaronder de HvA. (Als een 'kennisclip' Eenzaamheid.).

## **Stap 6. Evaluatieplan**

In stap 6 wordt een evaluatieplan opgesteld, waarin de aanpak van een effect- en procesevaluatie kan worden beschreven om de impact van de interventie op de gestelde doelen te kunnen evalueren. Vanwege de interne veranderingen en het vertrek van de huidige projectleider bij FACT Jeugd is niet gesproken over een verdere evaluatie. Spirit geeft aan te willen monitoren hoeveel personen er naar de module 'doorklikken', dit zou via het interne programma *S/S* te monitoren te zijn. Verder is het idee dat er een QR code (met bitlink) toegevoegd kan worden aan bijvoorbeeld de poster. Hierdoor kan ook worden bijgehouden hoeveel mensen naar die link gaan en kan er gekeken worden hoe breed de quiz en animatie echt bekeken/gebruikt worden. Daarbij wordt gekeken of een student van de HvA de evaluatie van de module als afstudeeropdracht kan uitvoeren. Hierover zijn beide

partijen nog met elkaar in contact, zodra dit mogelijk is, dan zal dit proces in werking worden gebracht.

### **Reflectie ontwikkelproces**

Gedurende het ontwikkelproces bleken de IM stappen, 'taal' en intensiteit ingewikkeld voor de samenwerking met de professionals, jongeren en externe partners. Tegelijkertijd leverde het intensieve samenwerkingsproces ook waardevolle interventies op. De IM methode is een gestructureerde en stapsgewijs proces, dat de deelnemers meeneemt in het in detail expliciteren van een probleem (hier: het ontbreken van sociale steun), het formuleren van dilemma's die rond dit probleem worden ervaren en het precies definiëren van het gedrag dat verandering behoeft. Als dat helder is, zijn er soortgelijke stappen voor het ontwikkelen van de oplossing. Deze blijken voor professionals én voor jongeren te abstract.

Professionals en jongeren willen aan de slag, dingen 'doen' en niet lezen en "abstract" nadenken. De verschillende perspectieven van jongeren, professionals en onderzoekers maakten het *finetunen* en concreet uitwerken van de stappen en doelen, een tijdrovend proces. Dit vereist grote flexibiliteit en inzet van creatieve werkvormen die aansluiten bij jongeren én bij professionals. Daarbij vereist het tijdrovende ontwikkelproces van professionals een grote tijdsinvestering, dat niet altijd aansluit bij de hectiek van de praktijk.

Tegelijkertijd leverde de participatie van jongeren en professionals in het ontwikkelproces veel op. De diversiteit in de groep en vertrouwensband die ontstond, resulteerde in positief kritische feedback op de producten. Daarnaast zorgde de input van jongeren voor verdieping op het thema, waardoor de interventies beter aansluiten bij de behoefte van jongeren en herkenbaarder zijn voor professionals. Ook het betrekken van externe experts in stap 1 t/m 4 was nuttig om opnieuw kritisch naar de doelen en basis voor interventies te kijken. Tegelijkertijd zorgde het soms voor verwarring, omdat de externe experts een hele andere richting op wilden, wat ook voor veel vertraging en afstemming zorgde. Door de verschillende achtergronden van de betrokkenen experts (zoals bijvoorbeeld een meer technische achtergrond versus een sociaal werker achtergrond) waren er bijvoorbeeld verschillende percepties over de manier waarop het beste een product kan worden aangeboden aan professionals zodat zij daadwerkelijk zullen leren.

Verder is het samenwerken aan twee verschillende interventies op hetzelfde moment met een nét iets andere focus, in dezelfde ontwikkelgroep ingewikkeld. Doordat de ontwikkeling van verschillende interventies andere vragen oproept, verschillende overleg- en ontwikkelstructuren vereist, is het vrijwel onmogelijk om in één groep te blijven werken. Daarom is besloten om in de loop van het proces op te splitsen in twee kleinere ontwikkelgroepen, en daarnaast contact te houden en onderling feedback te geven. Uiteindelijk bleek dit een goede beslissing, waardoor intensiever met de praktijk kon worden samengewerkt. Tijdens de ontwikkeling hebben ook veel veranderingen plaatsgevonden. Reorganisaties, fusies en een wisseling van medewerkers aan HvA zijde (o.a. projectleiderschap) zorgden ervoor dat het soms stroef verliep. De druk, de onzekerheid en het te vaak moeten zorgen voor kennisoverdracht hebben er ook voor gezorgd dat op sommige momenten het project even stilstond of wat langzamer ging dan nodig.

Samenvattend kan worden gezegd dat het proces van co-creatie bij het ontwikkelen van interventies, aan de hand van het IM framework waardevol is, maar ook keerzijden heeft. Aanvullingen op IM zijn nodig om de methode gericht in te kunnen zetten bij jongeren en andere stakeholders, en om aan te kunnen sluiten bij de verschillende perspectieven en achtergronden. Daarnaast is het hebben van een vast onderzoeks- en praktijkteam en een groot draagvlak vanuit de organisatie, gedurende het hele onderzoek een zeer belangrijke voorwaarde om gericht en gedegen te kunnen werken.



## Literatuur:

Aalsma, M. C.; White, L. M.; Lau, K. S.; Perkins, A.; Monahan, P. & Grisso, T. (2015), 'Behavioral health care needs, detention-based care, and criminal recidivism at community reentry from juvenile detention: A multisite survival curve analysis', *American journal of public health* **105**(7), 1372-1378.

Abu Ghazaleh, N., Reijnders, J., Verheem, E. (2019) Participatieproject: werkdocumenten stap 4 t/m 6 Intervention Mapping. Hogeschool van Amsterdam.

Arnelius, B.A. Andreassen, T.H. (2007), 'Cognitive-behavioral treatment for antisocial behavior in youth in residential treatment', *Campbell Systematic Reviews* **8**.

Artello, K.; Hayes, H.; Muschert, G. & Spencer, J. (2015), 'What do we do with those kids? A critical review of current responses to juvenile delinquency and an alternative', *Aggression and Violent Behavior* **24**, 1-8.

Bagnall, A.-M.; South, J.; Hulme, C.; Woodall, J.; Vinall-Collier, K.; Raine, G.; Kinsella, K.; Dixey, R.; Harris, L. & Wright, N. M. J. (2015), 'A systematic review of the effectiveness and cost-effectiveness of peer education and peer support in prisons', *BMC public health* **15**(1), 290.

Banke-Thomas, O. E.; Thomas, A. O. B. & Ameh, C. A. (2017), 'Factors influencing utilisation of maternal health services by adolescents mothers in Low- and middle-income countries: a systematic review.', *Pregnancy and Childbirth* **17**(1), 65.

Barlow, J.; Smailagic, N.; Benett, C.; Huband, N.; Jones, H. & Coren, E. (2011), 'Individual and group based parenting for improving psychosocial outcomes for teenage parents and their children', *Campbell Systematic Reviews* **2**.

Bartholomew Eldridge, L. K., Markham, C. M., Ruiters, R. A. C., Fernández, M. E., Kok, G., & Parcel, G. S. (2016). *Planning health promotion programs: An Intervention Mapping approach (4th ed.)*. Hoboken, NJ: Wiley.

Berckmans, I.; Velasco, M. L.; Tapia, B. P. & Loots, G. (2012), 'A systematic review: A quest for effective interventions for children and adolescents in street situation', *Children and Youth Services Review* **34**, 1259-1272.

Boendermaker, L., Boomkens, C., & Boering, T. (2013). *Basismethodieken en interventies in de Amsterdamse jeugdzorg. Invoering en borging in de praktijk*. Uitgave Hogeschool van Amsterdam.

Boendermaker, L., Gerrits, G. M., Visser, A., Harder, A. T., & Kalverboer, M. E. (2014). *Zorgaanbod voor 18- tot 23-jarigen in de justitiële jeugdinrichtingen*. Groningen: Stichting Kinderstudies.

Bon-Martens, M. van, Erp, N. van, Heijst, P. van, Luijn, M. van, & Cuijpers, M. (2018). *Visie Integrale hulp MBO-studenten. Integrale hulp en ondersteuning voor MBO-studenten met psychische problemen in Utrecht*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Bond, G. R.; Drake, R. E. & Luciano, A. (2015), 'Employment and educational outcomes in early intervention programmes for early psychosis: a systematic review', *Epidemiology and Psychiatric Sciences* **24**(5), 446-457.

Clinton, E. (2016), 'A Meta-analysis of Video Modeling Interventions for Children and Adolescents with Emotional/Behavioral Disorders', *Educational Research Quarterly* **40**(2), 67-87.

Coren, E.; Hossain, R.; Pardo, J. P.; Veras, M. M. S.; Chakraborty, K.; Harris, H. & Martin, A. J. (2013), 'Interventions for Promoting Reintegration and Reducing Harmful Behaviour and Lifestyles in Street-connected Children and Young People: A Systematic Review', *Campbell Systematic Reviews* **6**.

Dong, S.; Fabian, E. & Luecking, R. G. (2016), 'Impacts of School Structural Factors and Student Factors on Employment Outcomes for Youth With Disabilities in Transition: a Secondary Data Analysis', *Rehabilitation Counseling Bulletin* **59**(4), 224-234.

Dongen, S., van, & Naber, P., & Haan, N. de (2017). *Zelfregie van jongeren in de preventieve jeugdzorg. Literatuurverkenning & Raadpleging van jongeren*. Geraadpleegd via <https://neja.nl/wp-content/uploads/2017/09/Literatuurverkenning-en-Raadpleging-jongeren-Zelfregie-Jongeren-januari-2018deff.pdf>

Donkoh, C.; Underhill, K. & Montgomery, P. (2006), 'Independent living programmes for improving outcomes for young people leaving the care system', *Campbell Systematic Reviews* **8**.

Duggan, C., Linehan, C. (2013), 'The role of 'natural supports' in promoting independent living for people with disabilities; a review of existing literature', *British Journal of Learning Disabilities* **41**(3), 199-207.

Elwyn, G.; Frosch, D.; Thomson, R.; Joseph-Williams, N.; Lloyd, A.; Kinnersley, P.; Cording, E.; Tomson, D.; Dodd, C.; Rollnick, S. B. & M. & Edwards, A. (2012), 'Shared decision making: a model for clinical practice', *Journal of general internal medicine* **27**(10), 1361-1367.

Entzinger, H. B. & Dourleijn, E. (2008), *De lat steeds hoger: de leefwereld van jongeren in een multi-etnische stad.*, Uitgeverij Van Gorcum.

Erve, N. van, Poiesz, M., & Veerman, J. W. (2005). Bejegening van cliënten in de jeugdzorg. Een onderzoek naar relevante aspecten. *Kind en Adolescent*, *26*(2), 227-238.  
<http://dx.doi.org/10.1007/BF03060946>

Fagan, A.A. (2012), 'What Works in Youth Violence Prevention: A Review of the Literature', *Research on Social Work Practice* **23**(2), 141-156.

Ferguson, S. W. (2012), 'A Meta-Analysis of Moral Reconciliation Therapy', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* **57**(9), 1076-1106.

Fleming, A. R.; Valle, R. D.; Kim, M. & Leahy, M. J. (2012), 'Best Practice Models of Effective Vocational Rehabilitation Service Delivery in the Public Rehabilitation Program: A Review and Synthesis of the Empirical Literature', *Rehabilitation Counseling Bulletin* **56**(3), 146-159.

Gaskin, C. J. (2015), 'On the Potential for Psychological Researchers and Psychologists to Promote the Social Inclusion of People with Disability: A Review', *Australian Psychologists* **50**, 445-454.

Gates, J. A.; Kang, E. & Lerner, M. D. (2017), 'Efficacy of group social skills interventions for youth with autism spectrum disorder: A systematic review and meta-analysis', *Clinical Psychological Review* **52**, 164-181.

Goense, P., Pronk, S., Boendermaker, L., Bakker, R., Ruitenbergh, I., & Bertling, L. (2015). *Leren op de werkvloer. Organisatie en inhoud van leren op de werkvloer*. Delft: Eburon.

Goor, R. van, & Naber, P. (2016). *Samen werken en samen leren in casuïstiekbespreking*. Amsterdam: Hogeschool Inholland/KetJA.

Gopalan, G.; Lee, S. J.; Harris, R.; Aciri, M. C. & Munson, M. R. (2017), 'Utilization of peers in services for youth with emotional and behavioral challenges: A scoping review', *Journal of Adolescence* **55**(1), 88-115.

Hadley, A.; Ingham, R. & Chandra-Mouli, V. (2016), 'Implementing the United Kingdom's ten-year teenage pregnancy strategy for England (1999-2010): How was this done and what did it achieve?', *Reproductive health* **13**(1), 139.

Hellenbach, M.; Brown, M.; Karatzias, T. & Robinson, R. (2015), 'Psychological interventions for women with intellectual disabilities and forensic care needs: a systematic review of the literature', *Journal of Intellectual Disability Research* **59**(4), 319-331.

Henley, J. (2015), 'Musical learning and desistance from crime: the case of a 'Good Vibrations' Javanese gamelan project with young offenders', *Music Education Research* **17**(1), 103-120.

Heyvaert, M.; Saenen, L.; Maes, B. & Onghena, P. (2014), 'Systematic Review of Restraint Interventions for Challenging Behaviour Among Persons with Intellectual Disabilities: Focus on Effectiveness in Single-Case Experiments', *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* **27**(6), 493-510.

James, C.; Stams, G.-J. J. M.; Asscher, J. J.; Roo, A.-K. D. & van der Laan, P. H. (2013), 'Aftercare programs for reducing recidivism among juvenile and young adult offenders: A meta-analytic review', *Clinical Psychology Review* **33**(2), 263-274.

Jolles, J. (2007). Neurocognitieve ontwikkeling en adolescentie: enkele implicaties voor het onderwijs. *Onderwijs Innovatie, maart 2007*, 30-32.

Kim, B.; van Merlo, A. & Benekos, P. J. (2013), 'Effective correctional intervention programmes for juveniles: review and synthesis of meta-analytic evidence', *International Journal of Police Science & Management* **15**(3), 169-189.

Klooster, E.; van Dijk, M.; Wroblewska, A. & Barua, S. C. (2016), 'Moneyways. Evaluatieonderzoek', Technical report, Verwey-Jonker Instituut.

Kreslins, A.; Robertson, A. E. & Melville, C. (2015), 'The effectiveness of psychosocial interventions for anxiety in children and adolescents with autism spectrum disorder: a systematic review and meta-analysis', *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health* **9**(1), 22.

Leahy, M.; Chan, F. & Lui, J. (2014), 'Evidence-based Best Practices in the Public Vocational Rehabilitation Program that Lead to Employment Outcomes', *Journal of Vocational Rehabilitation* **41**(2), 83-86.

Lieberman, K.; Le, H.-N. & Perry, D. F. (2014), 'A systematic review of perinatal depression interventions for adolescent mothers', *Journal of Adolescence* **37**, 1227-1235.

Lindsay, S. (2016), 'A scoping review of the experiences, benefits, and challenges involved in volunteer work among youth and young adults with a disability', *Disability and Rehabilitation* **38**(16), 11533-1546.

Lindsay, S.; Hartman, L. R. & Fellin, M. (2016), 'A systematic review of mentorship programs to facilitate transition to post-secondary education and employment for youth and young adults with disabilities', *Disability and Rehabilitation* **38**(14), 1329-1349.

Lindström, M.; Hanson, B. S. & Östergren, P. O. (2001), 'Socioeconomic differences in leisure-time physical activity: the role of social participation and social capital in shaping health related behaviour.', *Social Science & Medicine* **52**(3), 441-451.

Mak, J. (2014), 'Jeugdbeleid in transitie: Hoe benut je de kracht en energie van jongeren bij het vormgeven van het nieuwe beleid?', Technical report, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, Verwey-Jonker Instituut.

Mak, J.; Gilsing, R. & Wroblewska, A. (2016), 'De staat van jeugdparticipatie in Nederland 2016. Resultaten online enquête 122 gemeenten en overzicht van goede voorbeeldpraktijken.', Technical report, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, Verwey-Jonker Instituut.

Matthews, H.; Limb, M. & Taylor, M. (1999), 'Young people's participation and representation society', *Geoforum* **30**(2), 135-144.

Maynard, B. R.; Brendel, K. E.; Bulanda, J. J.; Heyne, D.; Thompson, A. M. & Pigott, T. D. (2015), 'Psychosocial Interventions for School Refusal with Primary and Secondary Students: A Systematic Review', *Campbell Systematic Reviews* **12**.

Medlow, S.; Klineberg, E.; Jarrett, C. & Steinbeck, K. (2016), 'A systematic review of community-based parenting interventions for adolescents with challenging behaviours', *Journal of Adolescence* **52**, 60-71.

Michie S., Atkins L. & West, R. (2014). *The Behaviour Change Wheel: A Guide to Developing Interventions*. London: Silverback Publishing. [www.behaviourchangewheel.com](http://www.behaviourchangewheel.com)

Morton, P. M. (2011), 'Youth empowerment programs for improving self-efficacy and self-esteem of adolescents', *Campbell Systematic Reviews* **5**.

Newbury-Birch, D.; McGovern, R.; Birch, J.; O'Neill, G.; Kaner, H.; Sondhi, A. & Lynch, K. (2016), 'A rapid systematic review of what we know about alcohol use disorders and brief interventions in the criminal justice system', *International Journal of Prisoner Health* **12**(1), 57-70.

Newlin, M.; Webber, M.; Morris, D. & Howarth, S. (2015), 'Social Participation Interventions for Adults with Mental Health Problems: A Review and Narrative Synthesis', *Social Work Research* **39**(3), 167-180.

Nicholas, D. B.; Attridge, M.; Zwaigenbaum, L. & Clarke, M. (2015), 'Vocational support approaches in autism spectrum disorder: A synthesis review of the literature', *Autism* **19**(2), 235-245.

O'Brien, D.; Harvey, K.; Howse, J.; Reardon, T. & Creswell, C. (2016), 'Barriers to managing child and adolescent mental health problems: a systematic review of primary care practitioners' perceptions', *British Journal of General Practice*, 693-707.

- Panuccio, E. A.; Christian, J.; Martinez, D. J. & Sullivan, M. L. (2012), 'Social Support, Motivation, and the Process of Juvenile Reentry: An Exploratory Analysis of Desistance', *Journal of Offender Rehabilitation* **51**(3), 135-160.
- Pel-Littel, R., Van Veenendaal, H. (2015), 'Gedeelde besluitvorming', *Bijblijven* **31**(8), 611-621.
- Petrosino, A.; Turpin-Petrosino, C.; Hollis-Peel, M. E. & Lavenberg, J. G. (2013), "Scared Straight" and other juvenile awareness programs for preventing juvenile delinquency', *Cochrane Database of Systematic Reviews* **4**.
- Reichow, B.; Servili, C.; Yasamy, M. T.; Barbui, C. & Saxena, S. (2013), 'Non-Specialist Psychosocial Interventions for Children and Adolescents with Intellectual Disability or Lower-Functioning Autism Spectrum Disorders: A Systematic Review', *PloS Med* **10**(12).
- Renshaw, T. L., & Olinger Steeves, R. M. (2016). What good is gratitude in youth and schools? A systematic review and meta-analysis of correlates and intervention outcomes. *Psychology in the Schools*, **53**(3), 286-305.
- voor Volksgezondheid en Milieu, R. (), 'Participatie', Geraadpleegd op 6 maart 2017.
- Roth, M. E.; Gillis, J. M. & Reed, F. D. D. (2014), 'A Meta-Analysis of Behavioral Interventions for Adolescents and Adults with Autism Spectrum Disorders', *Journal of Behavioral Education* **23**(2), 258-286.
- Rumping, S., Berkvens, E. (2018) Participatieproject: werkdocumenten ontwikkelstappen 1 t/m 3. Intervention Mapping. Hogeschool van Amsterdam.
- Scher, L.; Maynard, R. & Stagner, M. (2006), 'Interventions intended to reduce pregnancy-related outcomes among adolescents', *Campbell Systematic Reviews* **12**.
- Schleider, J. R. W. (2017), 'Little Treatments, Promising Effects? Meta-Analysis of Single-Session Interventions for Youth Psychiatric Problems', *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry* **56**(2), 107-115.
- Stafford, M. R.; Mayo-Wilson, E.; Loucas, C. E.; James, A.; Hollis, C.; Birchwood, M. & Kendall, T. (2015), 'Efficacy and Safety of Pharmacological and Psychological Interventions for the Treatment of Psychosis and Schizophrenia in Children, Adolescents and Young Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis', *Plos one* **10**(2).
- Steele, J. L.; Bozick, R. & Davis, L. M. (2016), 'Education for Incarcerated Juveniles: A Meta-Analysis', *Journal of Education for Students Placed at Risk* **21**(2), 65-89.
- Stolk, C., & Brandenburg, M. van (2011). Inzicht in relatie met cliënt cruciaal bij oplossingsgericht werken. *Jeugd en Co Kennis*, 5, 18-28. <https://10.1007/s12450-011-0015-6>
- Tylee, A., Haller, D. M., Graham, T., Churchill, R., & Sanci, L. A. (2007). Adolescent Health 6 - Youth-friendly primary-care services: how are we doing and what more needs to be done? *The Lancet*, **369**(9572), pp.1565-1573.
- Van der Pol, T. M.; Hoeve, M.; Noom, M. J.; Stams, G.-J. J. M.; Doreleijers, T. A. H.; van Domburgh, L. & Vermeiren, R. R. J. M. (2017), 'Research Review: The effectiveness of multidimensional family therapy in treating adolescents with multiple behavior problems- a meta-analysis', *Joun*.
- Van Veenendaal, H.; Rietmeijer, C.; Voogdt-Pruis, H. & Raats, I. (2014), 'Samen beslissen is beter.', *Huisarts en wetenschap* **57**(10), 524-527.
- Vermeulen-Smit, E.; Verdurmen, J. E. E. & Engels, R. C. M. E. (2015), 'The Effectiveness of Family Interventions in Preventing Adolescent Illicit Drug Use: A Systematic Review and Meta-analysis of Randomized Controlled Trials.', *clinical child and family psychology review* **18**(3), 218-239.
- Verschelling-Hartog, M. (2009), 'Maatschappelijke participatie individuele activeringsmethoden groepsgerichte activeringsmethoden kwartiermaken', Technical report, Utrecht: Movisie, Movisie.
- Watters, P. O. (2016), 'Mental health and psychosocial interventions for children and adolescents in street situations in low- and middle-income countries: A systematic review', *Child Abuse & Neglect* **60**, 18-26.
- Webber, M., & Fendt-Newlin, M. (2017). A review of social participation interventions for people with mental health problems. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, **52**(4), 369-380.

Wehman, P.; Brooke, V.; Brooke, A. M.; Ham, W.; Schall, C.; McDonough, J.; Lau, S.; Seward, H. & Avellone, L. (2016), 'Employment for adults with autism spectrum disorders: A retrospective review of a customized employment approach', *Research in Developmental Disabilities* **53**(54), 61-72.

Westermann, J. M. G. M. (2015), 'Gedeelde besluitvorming in de ggz: het adviesgesprek in de jeugd-ggz als voorbeeld.', *Tijdschrift voor Psychiatrie* **57**(5), 352-360.

Wiersma, M. & Goor, R. van (2019). *Bejegening van jongeren 16-23 jaar door jeugdprofessionals: theorie en praktijk*. Amsterdam: Hogeschool Inholland/KeTJA.

Wright, K. M., & Hacking, S. (2012). An angel on my shoulder: A study of relationships between women with anorexia and healthcare professionals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, **19**, 107-115. <https://doi:10.1111/j.1365-2850.2011.01760.x>

Yap, M. B. H.; Morgan, A. J.; Cairns, K.; Jorm, A. F.; Hetrick, S. E. & Merry, S. (2016), 'Parents in prevention: A meta-analysis of randomized controlled trials of parenting interventions to prevent internalizing problems in children from birth to age 18.', *Clinical Psychology Review* **50**, 138-158.

Ye, X.; Bapuji, S. B.; Winters, S. E.; Struthers, A.; Raynard, M.; Metge, C.; Kreindler, S. A.; Charette, C. J.; Lemaire, J. A.; Synyshyn, M. & Sutherland, K. (2014), 'Effectiveness of internet-based interventions for children, youth, and young adults with anxiety and/or depression: a systematic review and meta-analysis.', *BMC Health Services Research* **14**(1), 313.

# Bijlagen

## Bijlage 1 Verantwoording literatuurverkenning

In de literatuurstudie naar het bevorderen van maatschappelijke participatie bij jongeren met psych0-sociale problematiek in nationale en internationale literatuur is er gebruik gemaakt van zeven wetenschappelijke databanken: Campell, ERIC, Socindex, Psychinfo, Academic Search premier, Medline en Web of Science. De zoekstrategie was gericht op de vraag: wat is er bekend over interventies gericht op het stimuleren van maatschappelijke participatie van jongeren en jongvolwassenen. De volgende domeinen zijn daarbij meegenomen: participatie in onderwijs, participatie in (vrijwilligers)werk, sociale en maatschappelijke participatie, politieke participatie en zelfstandig leven. Daarbij zijn de volgende (combinaties van) zoektermen gebruikt:

*Adolescent\* OR juvenile\* OR youth\* OR youngsters\* OR young adult\**

*AND*

*Program\* OR intervention\* OR training\* OR treatment*

*AND*

- (Onderwijs): Academic\* OR school\* or learning\* OR class\* OR graduation\* OR major\* OR minor\* OR exam\* OR classroom*
- (Arbeidstoeleiding): Vocational\* OR employment\* OR reentry\* OR job*
- (Sociaal en maatschappelijk): exp participation OR exp. community involvement*
- (Zelfstandig wonen/leven): - Housing\* OR living\* OR home\* OR living\* OR domiciliary\* OR Residential - OR - Self-reliant\* OR self-sufficient\* OR self-supporting\* OR autonomous-*

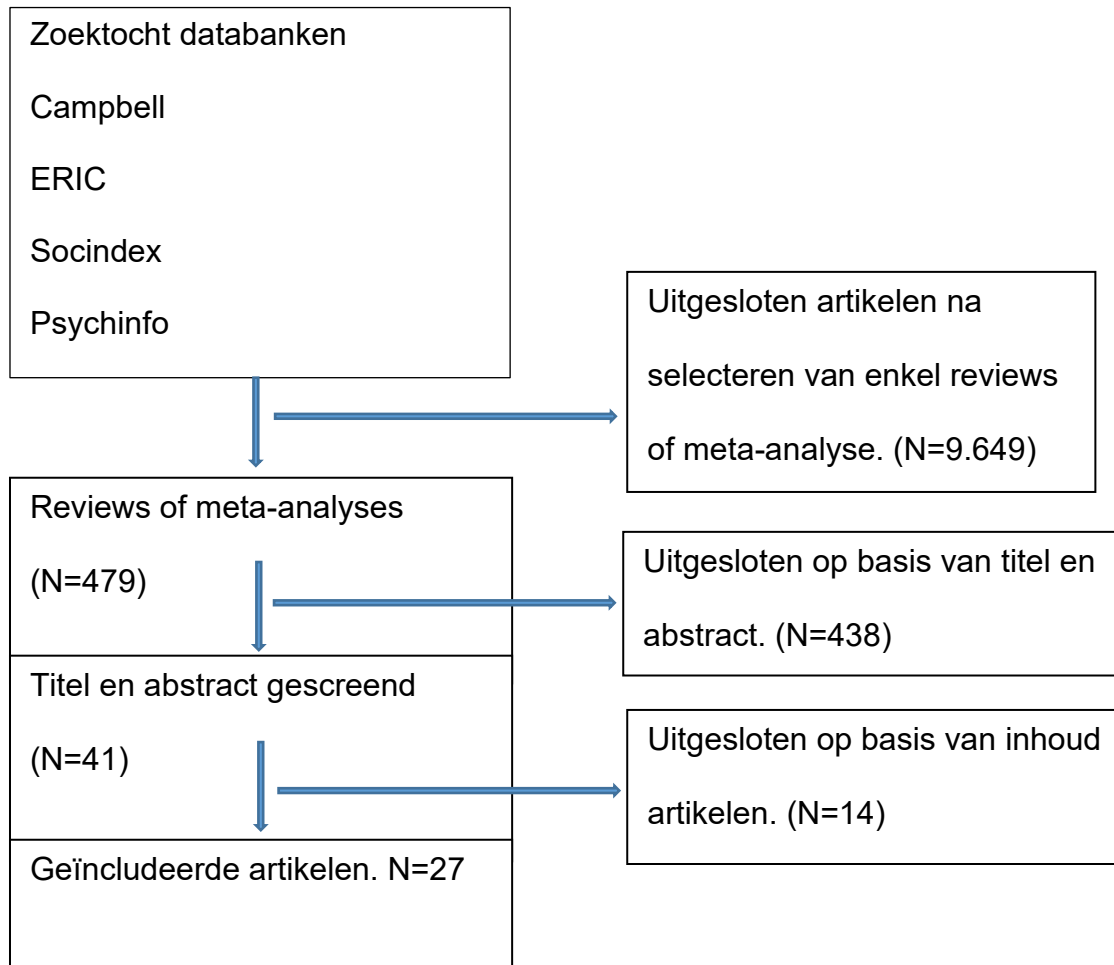
Er is nagegaan of de zoektermen aanwezig waren in de titels van de gevonden studies of als topics en/of sleutelwoorden. De selectie van de studies die we uiteindelijk hebben gebruikt, is gebaseerd op de volgende criteria:

1. Het artikel geeft een empirisch onderzoek weer dat gericht is op jongeren met psychische en/of gedragsproblemen tussen de 16 en 30 jaar.
2. Het artikel geeft informatie over interventies om de maatschappelijke participatie van deze jongeren te vergroten en inzicht in de werkzame elementen hiervan.
3. De studie is van goede kwaliteit.
4. Het artikel is recent. Voor de databank Campbell worden alle jaren opgenomen. Voor de overige databanken wordt er enkel gezocht naar studies van na 2010.
5. Het artikel is in het Engels geschreven.
6. Het artikel dient in full-tekst beschikbaar te zijn via de databanken.
7. Het artikel is een review of een meta-analyse.

De zoektocht naar artikelen in de databanken resulteerde in een totaal aantal van 10.152 artikelen. Uit dat grote aantal artikelen zijn de reviews en meta-analyses geselecteerd. Dit leidde ertoe dat er 9.646 artikelen afvielen en er uiteindelijk 479 studies overbleven. Deze reviews en meta-analyses zijn vervolgens gescreend op bruikbaarheid op basis van de titel en de samenvatting. Nu bleven er van 479 studies 58 artikelen over. Op basis van de inhoud van de artikelen vielen er nog eens veertien artikelen af: zo waren er vier artikelen die op

basis van de inhoud van de artikelen toch niet konden worden gerekend tot een review of een meta-analyse, konden twee artikelen niet worden geschaard onder een bepaald domein van maatschappelijke participatie, gingen vier artikelen in op interventies voor de ouders van de jongeren in plaats van interventies voor de jongeren en vielen vijf artikelen af doordat deze bijvoorbeeld niet ingingen op de effectiviteit van interventies, te weinig ingingen op de inhoud ervan of alleen oog hebben voor factoren die zorgen voor belemmering in plaats van ondersteunende factoren. Dit bracht ons op uiteindelijk 27 artikelen die gebruikt zijn in deze studie (zie figuur 1).

**Figuur 1:** Schematische representatie van de selectieprocedure



## Bijlage 2

### Begeleidingscommissie

Ellie Miedema (gemeente Amsterdam)

Nadia van der Spek (Arkin) / Lizet Gerrits (Arkin jeugd)

Konijn (Spirit) / Michiel van der Steen (Spirit)

Germie van den Berg (NEJA) tot 2019 / Rene Eenshuistra (NEJA) vanaf 2019

### Met dank aan:

Michiel van der Steen (Spirit/De Bascule)

Michele Witkamp (Spirit/De Bascule)

Elfi Rookhuizen (FACT-jeugd)

Margriet de Groot (FACT-jeugd)

Rick van Herwijnen (FACT-jeugd)

Meral Ince (FACT-jeugd)

Annemarije de Vries (MBO-Jeugdteam, Ouder- en Kindteams Amsterdam)

William Smit (MBO-Jeugdteam, Ouder- en Kindteams Amsterdam)

Wico Mulder (MBO-Jeugdteam, Ouder- en Kindteams Amsterdam)

Florine Schieven (MBO-Jeugdteam, Ouder- en Kindteams Amsterdam)

Jeremy Rijnders, Werkplaats Sociaal Domein (2019)

Esther Parriger, Hogeschool van Amsterdam (medio 2018 – voorjaar 2019)

Eileen Berkvens, Werkplaats Sociaal Domein (tot eind 2018)

### Met speciale dank aan:

Jongeren van Spirit, FACT-jeugd en het ROC van Amsterdam

Studenten van de HvA en Hogeschool Inholland

