

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

VEILIG ONDERDAK VOOR EN DOOR JONGEREN

Verslag van een praktijk in ontwikkeling



Cateljine Akkermans
Ellen Roeleveld
Max A. Huber

COLOFON

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Outreachend Werken en Innoveren ism Eropaf! & Co u.a.

Amsterdam, december 2014

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Een digitale versie van deze uitgave is gratis te downloaden via onder meer www.krachtwerkcontour.nl.

Deze uitgave is onderdeel van de Wmo-werkplaats Amsterdam, een samenwerkingsverband tussen regionale instellingen en de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met het ministerie van VWS. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van VOVEND-J / Kwintes.



Auteurs

Catelijne Akkermans
Ellen Roeleveld
Max A. Huber

Vormgeving

Gé grafische vormgeving

Drukwerk

Goos Communicatiemakers

Afbeelding omslag

Henrike Kowalk, www.henrikekowalk.nl

VEILIG ONDERDAK VOOR EN DOOR JONGEREN

Verslag van een praktijk in ontwikkeling

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 7

Opzet en aanpak van het onderzoek 7

Praktijk in beweging 9

2 Theoretische verkenning 11

Zelfbeheer en cliëntsturing 11

Herstelondersteunende zorg 12

Ervaringsdeskundigheid 12

Ondersteunen van zelfbeheer 13

Tot slot 14

3 Praktijkbeschrijving 15

Aanleiding en doelgroep: voor wie is nachtopvang opgezet? 15

Praktijkbeschrijving: hoe is de praktijk georganiseerd? 18

Wat vinden de gasten zelf? 28

Spanningsvelden: externe knelpunten, verantwoording en registratie 31

Ervaringen met zelfbeheer 33

4 Conclusie en discussie 43

Discussiepunten 45

Tot slot 47

Literatuurlijst 53

1 INLEIDING

Kwintes is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang. Eind 2012 is Kwintes in Almere begonnen met het voorbereiden van een crisishoeltopvang in zelfbeheer door voormalige zwerfjongeren voor zwerfjongeren. Het gaat in eerste instantie om drie bedden, die voor korte periode beschikbaar zijn. In januari 2013 is de pilot van start gegaan. De intentie is om, bij gebleken succes, op termijn het aantal bedden uit te breiden. Los hiervan heeft Kwintes, indachtig de speerpunten *aanspreken op eigen kracht* en *korter begeleiden*, de ambitie om ook voor andere groepen met varianten op zelfbeheer te experimenteren.

Het opzetten van de nachtopvang was de directe aanleiding voor Kwintes om de Hogeschool van Amsterdam te laten onderzoeken hoe de betrokkenen in de praktijk vormgeven aan nachtopvang in zelfbeheer. Het doel van het onderzoek is om de praktijk van zelfbeheer te beschrijven en te verstevigen. Dit onderzoeksverslag beschrijft de resultaten van dit onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van Eropaf! & Co. U.A. en de Hogeschool van Amsterdam

Opzet en aanpak van het onderzoek

De centrale onderzoeksvragen luiden:

1. Hoe wordt door de jongeren vorm gegeven aan de nachtopvang in samensturing en samenwerking met de ondersteuners, managers en andere stake-holders?
2. Hoe ervaren de stakeholders (gasten, ervaringsdeskundigen, ondersteuners, en managers) het ontwikkel- en uitvoeringsproces en de samenwerking?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, hebben we gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Voor de theoretische verkenning is gebruik gemaakt van de overkoepelende literatuurstudie rondom dit thema zoals die is uitgevoerd binnen de Wmo-werkplaats Amsterdam. Ook zijn de documenten

geanalyseerd die betrekking hebben op de nachtopvang (subsidieverstrekking, projectplan, etc.). Dit levert input voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag. De interviews vonden plaats in twee rondes: in de eerste ronde (juni/juli 2013) vroegen we betrokkenen naar de feitelijke organisatie van de nachtopvang (ter beantwoording van de eerste onderzoeksvraag). In de tweede ronde (oktober/november 2013) gingen we in op ervaringen en verwachtingen voor de verdere ontwikkeling van de praktijk, voornamelijk ter beantwoording van de tweede onderzoeksvraag. We hielden tweemaal een groepsinterview met de jongeren die de voorziening beheren en tweemaal een groepsinterview met de twee ondersteuners. We interviewden het Hoofd Begeleiden en Wonen en de externe procesbegeleider ieder tweemaal, en de accountmanager éénmaal. Met het Hoofd Begeleiden en Wonen is nog een kort aanvullend telefonisch interview gehouden. Daarnaast is één gebruiker van de opvang geïnterviewd. Er zijn in totaal elf interviews gehouden. Deze interviews (op het telefonische interview met het Hoofd Begeleiden en Wonen na) zijn opgenomen en uitgewerkt in een verslag, dat vrijwel letterlijk is uitgewerkt. Van het telefonisch interview zijn aantekeningen gemaakt. In de onderzoeksopzet was ook voorzien in interviews met meerdere jongeren die gebruik maken van de opvang en mensen uit hun netwerk. Het is niet gelukt om dit binnen de beschikbare tijd te organiseren. Een enquête is ontwikkeld om van zoveel mogelijk gebruikers van de voorziening feedback te verzamelen. In de periode dat de vragenlijsten werden afgenomen, is de opvang naar een andere locatie verhuisd. Helaas is door de verhuizing een reeks vragenlijsten niet meer vindbaar. In totaal zijn er uiteindelijk 15 vragenlijsten boven water gekomen. Kwintes heeft hier zelf een intern verslag over geschreven (Niewijk 2014), waarvan de resultaten zijn opgenomen in dit rapport (zie kader op pagina 26-29).

Naar de jongeren die de nachtopvang beheren, wordt op verschillende manieren verwezen: begeleiders, vrijwilligers, jongeren, ex-zwerfjongeren en leiding. In dit rapport noemen we ze 'jongeren'. De zwerfjongeren die gebruik maken van de opvang noemen we 'gasten'. De jongeren bedachten de naam 'Vovend-j' voor de opvang: *veilig onderdak voor en door jongeren*.

Praktijk in beweging

We onderzochten een praktijk in beweging: gedurende de looptijd van het onderzoek is veel veranderd in de opzet en organisatie. De verhuizing naar een andere locatie – in oktober 2013 – was vanaf het begin voorzien, maar de meeste aanpassingen zijn in de praktijk ontwikkeld. De twee ondersteuners die vanaf het begin betrokken waren, hebben zich in oktober 2013 teruggetrokken. Hun werk wordt waargenomen door de projectleider van de Huiskamer, een inlooppject voor zwerfjongeren. Net na de laatste interviews vertrokken de ondersteuners. De interviews met de andere betrokkenen zijn dus afgenomen voor hun vertrek. We hebben hierna een telefonisch interview met het Hoofd Begeleiden en Wonen gehouden, waarin we kort terugblikten op recente gebeurtenissen. Aangezien de dataverzameling grotendeels was afgerond, komt het vertrek van de ondersteuners in de analyse niet uitgebreid aan bod. Deze rapportage betreft vooral de ontwikkelingen in de eerste maanden van de nachtopvang. Wat de achtergronden van deze ontwikkelingen zijn en wat dit betekent voor een project in zelfbeheer komt in de komende paragrafen aan de orde.

Leeswijzer

We beginnen met een theoretische verkenning, waarin we ingaan op zelfbeheer en de rol die herstelondersteuning en ervaringsdeskundigheid kan spelen in relatie tot zelfbeheer. Het derde hoofdstuk betreft een praktijkbeschrijving van Vovend-J, aan de hand waarvan we de onderzoeksvragen zullen beantwoorden. Hoofdstuk 4 bevat de conclusie en enkele discussiepunten. Dit document eindigt met een kort verslag van de bespreking van dit rapport met betrokkenen en geïnteresseerden, waar ook de stand van zaken en de verdere ontwikkeling besproken is.

2 THEORETISCHE VERKENNING

Zelfbeheer en cliëntsturing

Zelfbeheer is op te vatten als een *'organisatievorm met een vergaande vorm van cliëntparticipatie waarbij de doelgroep zelf de zorg draagt voor de voorziening en waarbij hulp en ondersteuning door professionals wordt geboden'* (Boumans et al. 2012, pp. 15). Volgens de veelgebruikte participatieladder van Edelenbos en Monnikhof (2001) betekent zelfbeheer dat de beleidsvorming volledig wordt overgelaten aan betrokkenen. Een bestuur of ondersteuners spelen een adviserende rol en de beslissingsmacht ligt bij de uitvoerenden. In de praktijk is zelfbeheer als organisatievorm in grofweg twee typen in te delen. Het eerste type wordt omschreven als een *consumer-run* voorziening. Bij dit type worden besluiten zoveel mogelijk door de gebruikers van de voorziening zelf genomen, op basis van democratische principes. Het tweede type wordt een *peer-run* voorziening genoemd. Hier vindt de uitvoering en besluitvorming voornamelijk plaats door ervaringsdeskundigen en hebben de huidige gebruikers een passieve rol (Segal 2013).

Een andere veelgebruikte term is 'cliëntgestuurde voorzieningen'. Ook hier wordt een onderscheid gemaakt in verschillende typen. Het onderscheid kenmerkt zich door de mate waarin (voormalige) gebruikers/bewoners zeggenschap hebben over, of verantwoordelijk zijn voor, de bedrijfsvoering (inclusief administratie, planning en financiën) en of zij al dan niet zelf de voornaamste hulpverleners/ ondersteuners zijn. Binnen een zelfbeheerde voorziening hebben de deelnemers zeggenschap, krijgen ze waardering, (her)ontdekken ze hun talenten en krachten en hervinden ze hun gevoel van eigenwaarde (Tuyman & Huber, 2012). Binnen zelfbeheer is de groep van meerwaarde. Gualthérie van Weezel & Waaldijk (2004) beschrijven het groepsklimaat idealiter als "helpend" en "groeibevorderend". Volgens hen is het groepsklimaat gebaseerd op het vinden van een passend evenwicht tussen structuur en vrijheid, acceptatie en sturing en meer van dergelijke spanningen. Bij conflicten binnen de groep is het volgens Gualthérie van Weezel & Waaldijk belangrijk om aan te sluiten bij oplossingsrichtingen die vanuit de groep komen en die kans bieden op succes. Door de groep te betrekken bij spanningen en problemen en samen een oplossing te zoeken, creëer je draagvlak en begrip voor de oplossing. Kenmerkend

voor een groep is dat de groepsleden verschillende fasen in een groepsproces doorlopen, met bijbehorende inter-persoonlijke kenmerken en taakkenmerken (Remmerswaal, 2011). Inzicht in deze kenmerken en karakteristieken helpt de groep adequaat te reageren op (samenwerkings-)problemen, conflicten en verwachtingen. Dit kan het herstel van de groepsleden ondersteunen.

Herstelondersteunende zorg

Volgens Driessen et al. (2013) gaat het bij herstel om een uniek, persoonlijk proces waarin iemand de regie over het eigen leven terugkrijgt. Hierbij krijgt het leven opnieuw vorm en inhoud, ook al blijven de symptomen van de stoornis aanwezig. Daarbij is het van belang te kijken wat iemand daadwerkelijk wil, en uit te gaan van de eigen motivatie en kracht van de bewoner. Herstel richt zich, net als zelfbeheer, op alle leefgebieden, waaronder: wonen, werken, relaties, welzijn, daginvulling en de mate en soort hulpverlening die nodig is (Boumans et al., 2012). Tuynman & Huber (2012) stellen dat zelfbeheer bijdraagt aan herstel door ruimte te geven aan het unieke herstelproces van het individu, hoop te bieden, lotgenotencontact te stimuleren en betrokkenen aan te spreken op hun eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid.

Ervaringsdeskundigheid

Van groot belang binnen zowel zelfbeheer als herstelondersteunende zorg in het algemeen is de inzet van lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid. Onder ervaringsdeskundigheid wordt verstaan de inzet van eigen ervaring, samen met de ervaringen van anderen, om bij te dragen aan het herstel van anderen door daar ruimte voor te maken en daar inspiratie toe te bieden (Driessen et al., 2013; Desain et al., 2013).

Er is een onderscheid aan te brengen tussen het hebben van ervaringen als dak- of thuisloze en het hebben van ervaringsdeskundigheid. Wanneer iemand reflecteert op zijn of haar ervaringen is er sprake van ervaringskennis. Ervaringsdeskundigheid ontstaat door analyse en reflectie op eigen en andermans ervaringen, aangevuld met kennis uit andere bronnen. Wanneer ervaringskennis aan anderen kan worden overgedragen of worden ingezet om anderen te ondersteunen, is er sprake van ervaringsdeskundigheid (Driessen et al. 2013:

pp. 38-40). De inzet van ervaringsdeskundigheid dient twee doelen: enerzijds werkt de ervaringsdeskundige aan zijn of haar eigen herstel, anderzijds werkt een ervaringsdeskundige aan het verbeteren van de hulp- en dienstverlening en ondersteunt daarbij cliënten in hun herstelproces (Desain et al. 2013: pp. 62). De inzet van eigen ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid is een van de onderleggers van zelfbeheer: voorzieningen in zelfbeheer worden immers gerund door (voormalig) cliënten.

Ondersteunen van zelfbeheer

Huber & Bouwes (2011) stellen dat het ondersteunen van zelfbeheer een paradoxaal karakter heeft, omdat veel van wat de professional doet betekent dat bewoners minder doen. Tegelijkertijd stagneert het proces van zelfbeheer soms en is een interventie nodig om de motor weer op gang te krijgen. Huber & Bouwes spreken daarom van *samensturing*, omdat het gaat om voorzieningen waar bewoners met elkaar en met ervaringsdeskundigen en professionals samen vorm geven aan de uitvoering. In een zelfbeheerde voorziening is een fundamenteel andere rol weggelegd voor hulpverleners dan in een reguliere voorziening. Tuynman (2012) beschrijft, op basis van onderzoek dat het Trimbosinstituut uitvoerde bij drie voorzieningen in zelfbeheer (waarbij de bewoners de beheerders zijn), het belang van het werk van professionele ondersteuners bij zelfbeheer. Zij hebben de taak om te ondersteunen zonder zeggenschap over te nemen. Ze bieden niet alleen ondersteuning aan de individuele bewoners, maar ook aan het groepsproces.

Projecten in zelfbeheer functioneren doorgaans niet autonoom: zij zijn ingebed in een overkoepelende organisatie, die zorg draagt voor bijvoorbeeld huisvesting, financiering en verantwoording. De ondersteuners vervullen dus tevens een brugfunctie naar de overkoepelende instelling, aangezien zelfbeheerde voorzieningen lang niet altijd in pas lopen met de eisen, normen en wensen van de instelling waar zij deel van uitmaken. Als zich ontwikkelingen voordoen die zij als ongewenst beschouwen, is het belangrijk de zorgen duidelijk uit te spreken en verwachtingen te benoemen, en tegelijkertijd de voorziening zelf de kans en tijd te geven zaken te corrigeren. Professionals zijn hierin 'bewakers van zelfbeheer' (Lochtenberg, 2013), die de waarden van zelfbeheer bewaken vanuit de relatie, met een sterke nadruk op present zijn. Dit betekent dat er

geen duidelijk handelingskader is voor professionals en zij zich zullen moeten beroepen op de onderliggende waarden van zelfbeheer en de operationalisering daarvan in dialoog met andere betrokkenen.

Tot slot

Bij een opvang in zelfbeheer dragen leden van de doelgroep zelf de zorg voor de voorziening, waarbij hulp en ondersteuning door professionals wordt geboden. Zelfbeheer kan bijdragen aan het herstel van degenen die de opvang beheren, door ruimte te bieden voor hun herstelproces, hoop te bieden, lotgenotencontact te stimuleren en hen aan te spreken op hun eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid. Uit voorgaande blijkt ook dat betrokken professionals niet volgens een vastomlijnd en vaststaand handelingskader werken.

In het volgende hoofdstuk bespreken we Vovend-J. Allereerst beschrijven we hoe Vovend-J is georganiseerd: fysieke inrichting, aanmelding, duur verblijf, uitstroom, huisregels, besluitvormingsstructuur, taak- en rolverdeling, uitstroom. Dan volgt een procesbeschrijving, met aandacht voor spanningsvelden die zich voordoen bij het opzetten van en zorgdragen voor de voorziening in zelfbeheer Vovend-J.

3 PRAKTIJKBESCHRIJVING

Dit hoofdstuk valt in twee delen uiteen: een beschrijving van de aanleiding, uitgangspunten en doelstellingen van Vovend-J, gevolgd door een praktijkbeschrijving. Eerst beschrijven we de aanleiding voor het opzetten van een opvang in zelfbeheer en onderzoeken in hoeverre de doelstellingen zoals die vooraf op papier zijn gezet overeenkomen met de doelstellingen in de praktijk. Dit wordt gevolgd door een praktijkbeschrijving: hoe is Vovend-J georganiseerd en hoe geven de jongeren in samensturing en samenwerking met de ondersteuners, het Hoofd Begeleiden en Wonen en andere stake-holders vorm aan de voorziening in zelfbeheer?

Aanleiding en doelgroep: voor wie is nachtopvang opgezet?

De doelgroep

Vovend-J kent een dubbele doelgroep: zowel de gasten als de beheerders van de nachtopvang. Enerzijds richt het project zich op het bieden van opvang aan *zwerfjongeren*, degenen die gebruik maken van de voorziening. Deze groep bestaat uit jongeren tot en met 23 jaar, zonder vaste woon- of verblijfplaats (feitelijk dak- en thuisloze jongeren). Anderzijds richt het project zich op *ex-zwerfjongeren*: zij beheren de nachtopvang.

Aanleiding

In Almere ontbrak het aan opvangplekken specifiek voor zwerfjongeren.¹ Deze jongeren voelden zich niet veilig in de reguliere opvang. De gemeente Almere vond dit een onwenselijke situatie en heeft Kwintes expliciet gevraagd een nachtopvang voor jongeren in zelfbeheer op te zetten.

Doelstellingen op papier

Uit voorgaande blijkt dat de doelen liggen in het bieden van een veilige nachtopvang voor zwerfjongeren. De voorziening is opgezet in zelfbeheer, waarbij de jongeren vanaf het begin zijn betrokken bij de opzet en invulling van de opvang. In het Plan van Aanpak voor de nachtopvang (januari 2013) worden de doelen van de nachtopvang als volgt verwoord: een veilige nacht bieden (bed, bad en brood), voor jongeren tot en met 23 jaar, geboden door ex-zwerfjonge-

1) Het Leger des Heils voorziet in Almere in nachtopvang voor dak- en thuislozen vanaf 15 jaar.

ren. De gasten zouden op adem moeten kunnen komen en zich thuis voelen, de jongeren bemoeien zich niet met de hulpverlening, maar bieden een luisterend oor en 'tips van mens tot mens'. De ondersteuners zouden actief op hun handen moeten zitten en op verzoek en indien nodig ondersteuning bieden.

Opvang in zelfbeheer past binnen de algemene beleidsdoelen van de organisatie, zoals die zijn verwoord in het meerjaren beleidsplan van Kwintes regio Flevoland.² Kwintes benadrukt hierin de eigen kracht van cliënten en legt de focus op participatie, wederkerigheid, inclusie en zelfredzaamheid (p. 10). Herstelondersteuning krijgt hierbij bijzondere aandacht. Herstel is in dit beleidsplan als volgt omschreven: het gaat niet over genezen, maar om het ontworstelen aan de identiteit van 'psychiatrisch patiënt' en aan de ontwrichting die deze identiteit teweeg brengt: *herstel betreft een uniek persoonlijk proces, waarin mensen weer gaan geloven in hun toekomst, de regie hervinden en opnieuw inhoud geven aan hun leven*' (p. 11). Eén van de uitgangspunten is het inzetten van ervaringsdeskundigheid van zwerfjongeren bij het vormen en invullen van de nachtopvang.

De bestudeerde documenten (het projectplan, het plan van aanpak nachtopvang en het meerjarenbeleidsplan) bevatten geen uitgewerkte visie op zelfbeheer of herstelondersteuning. Dit is wat betreft het Plan van Aanpak begrijpelijk: dit plan is door de jongeren zelf opgesteld en zij zijn niet thuis in begrippen als herstel en zelfbeheer en de theoretische onderleggers hiervan.

Doelstellingen volgens betrokkenen

De paragrafen hierboven hebben betrekking op de doelen en uitgangspunten zoals die zijn beschreven in het meerjarenbeleidsplan van Kwintes Regio Flevoland en in interne documenten, zoals het Plan van Aanpak voor de nachtopvang. De geïnterviewde stake-holders formuleren overeenkomstige doelen: zelfbeheer, de inzet van ervaringsdeskundigheid en het bieden van een veilige nachtopvang aan zwerfjongeren. Het ondersteunen van het herstel van de jongeren die de opvang beheren is een ander genoemd doel. De jongeren verwachten een aantal vaardigheden te verwerven of versterken (ze noemen: communicatieve vaardigheden, zelfvertrouwen, voor jezelf opkomen, samenwerken).

2) Meerjarenbeleidsplan 2013-2016, Kwintes, Regio Flevoland.

Ik verwacht dat ik meer geduld ga hebben met andere mensen. Ik weet hoe ik zelf was, ik was heel koppig, ik wilde niet luisteren wat een ander te zeggen had. Als ik dit straks ga meemaken met de jongeren [gasten], dan is het een soort confrontatie met mezelf. Daar zal ik mee moeten leren omgaan. Leren geduldig zijn. (jongere)

Een aantal jongeren hoopt dat door hun inzet bij de opvang een betaalde baan binnen bereik komt. De ondersteuners benoemen dat zelfbeheer kan bijdragen aan het herstel van jongeren door het leerproces dat zij meemaken: zij leren verantwoordelijkheid te dragen en ze leren hun kwaliteiten kennen en ontwikkelen. Zij verwachten dat voor de jongeren hierdoor de stap naar de arbeidsmarkt minder groot wordt. Het Hoofd Begeleiden en Wonen benoemt dat de jongeren zich nog in een kwetsbare positie bevinden en middels Vovend-J de kans krijgen zich te ontwikkelen.

De teammanager en accountmanager noemen naast herstelondersteuning expliciet een financiële doelstelling: de verwachting is dat de opvang in zelfbeheer op termijn kostenbesparend is, aangezien minder professionele ondersteuning nodig zal zijn. Voor degenen die op uitvoerend niveau werken (ondersteuners, jongeren) speelt dit financiële aspect een minder uitgesproken rol. Voor hen ligt de nadruk op het bieden van een veilige opvang aan zwerfjongeren en van herstelondersteuning aan zowel gasten als jongeren.

Visie op zelfbeheer

In de voorbereidende teamdagen is besproken hoe het uitgangspunt van zelfbeheer kan worden vormgegeven binnen Vovend-J. De geïnterviewden delen de opvatting dat zelfbeheer betekent dat de jongeren de voorziening beheren en besturen en zeggenschap hebben over de dagelijkse gang van zaken. De jongeren benoemen dit als het belangrijkste verschil met reguliere opvang.

Wij zijn zelf jongeren die andere jongeren helpen. Bij de andere opvang van- gen ze je op, and that's it. Wij bouwen echt een band op met de gasten en daardoor kan je makkelijker tot ze doordringen. (jongere)

De ondersteuners nemen zich voor dit proces van enige afstand te begeleiden. Zij zien zichzelf in een adviserende rol. Dit betekent onder meer dat zij niet in

willen grijpen wanneer jongeren beslissingen nemen waar zij, als ondersteuners, niet achter staan. Ze willen door het stellen van vragen de jongeren laten komen tot weloverwogen beslissingen. Zij willen ondersteuning bieden vanuit een grondhouding van present-zijn: nabij, beschikbaar, verbonden en aanwezig.

Bovenstaande betreft de doelen en uitgangspunten zoals die op papier en door geïnterviewden zijn verwoord. In de praktijk doen zich bij het realiseren hiervan allerlei spanningen en dilemma's voor. Deze komen aan de orde in het volgende hoofdstuk. Eerst bespreken we nader hoe de praktijk van Vovend-J is georganiseerd.

Praktijkbeschrijving: hoe is de praktijk georganiseerd?

De nachtopvang in zelfbeheer maakt onderdeel uit van Kwintes. Kwintes zorgt voor het financieel beheer en de huisvesting van de opvang. De opvang moet voldoen aan eisen die de gemeente Almere stelt als subsidie-voorwaarde, op het gebied van onder meer administratie, registratie en financiële verantwoording. Het Convenant Centrale Toegang Flevoland legt afspraken vast rondom de opvang en zorg voor de groep daklozen met meervoudige problematiek in de provincie Flevoland. Hierin zijn onder meer afspraken vastgelegd met betrekking tot aanmelding, screening en wijze van registratie. Kwintes – en hiermee de nachtopvang – is aan deze afspraken gehouden.

De jongeren beheren de nachtopvang zelf: zij dragen zorg voor de dagelijkse gang van zaken. Er zijn meerdere professionals betrokken bij de opvang: de projectleider van de Huiskamer, de ondersteuners, het Hoofd Begeleiden en Wonen en de procesbegeleider.

Selectie van de jongeren en ondersteuners

De jongeren die de opvang startten, zijn gevraagd door het Hoofd Begeleiden en Wonen: zij waren al bekend bij Kwintes en hebben ervaring met dak- of thuisloosheid. Twee van hen deden mee aan een participatieproject waarbij zwerfjongeren een drietal Almeerse instellingen gericht op zwerfjongeren onderzochten (PAJA: Participatie Audits in opvang, zorg en welzijn).³ Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft de keuze op hen laten vallen omdat hun

3) http://www.verwey-jonker.nl/doc/participatie/Jongeren-nemen-hun-instellingen-onder-de-loep_3885_web.pdf

situatie al enigszins stabiel is, zij doorzettingsvermogen hebben en zich goed kunnen presenteren. De jongeren droegen zelf de andere twee voor, die zij uit hun eigen netwerk kenden. Eén van hen woont in een van de zelfstandige woonvormen van Kwintes. Sommigen hebben in de periode dat zij dakloosheid waren een beroep gedaan op de reguliere nachtopvang, maar de voor dit onderzoek geïnterviewde jongeren niet. Dit betekent dat zij op basis van hun eigen ervaringen geen vergelijking kunnen maken tussen opvang in zelfbeheer en reguliere opvang.

De ondersteuners werkten bij Kwintes. Zij zijn door het Hoofd Begeleiden en Wonen gevraagd om bij de opvang te gaan werken op grond van hun vaardigheden: zij gaan op een makkelijke manier met jongeren om, kunnen goed samenwerken en zouden goed kunnen ondersteunen zonder het over te nemen. Jongeren en ondersteuners zijn dus bij Vovend-J betrokken omdat zij al bekend waren en geschikt leken.

Taakverdeling

De **projectleider** van de Huiskamer verwijst zwerfjongeren door naar Vovend-J en adviseert, in samenspraak met de jongeren, een vervolgotraject. Het Huiskamerproject is een inloophuis voor dak- en thuisloze jongeren in Almere en is overdag (tot 20.00 uur) open. De twee **ondersteuners** zijn vanaf het begin bij de nachtopvang betrokken. Zij zijn professionele hulpverleners in dienst van Kwintes die – in hun eigen woorden – ‘een coachende rol aannemen’: ze ondersteunen de jongeren bij het beheren van de nachtopvang. Het **Hoofd Begeleiden en Wonen** staat aan het hoofd van twee woonlocaties van Kwintes (begeleid wonen), het Huiskamerproject en de nachtopvang Vovend-J. De **accountmanager** maakt samen met alle Hoofden Begeleiden en Wonen/activering en Leer werk bedrijven, met de manager bedrijfsvoering en met de regiodirecteur deel uit van het regionaal management team. De **procesbegeleider** ondersteunt het proces van het in de praktijk runnen van de nachtopvang. Hij verzorgt de intervisie van zowel de jongeren als de ondersteuners.

De jongeren ontvangen een vrijwilligersbijdrage (€ 125,- per maand; € 3,50 per dagdeel). De ondersteuners, de projectleider van de Huiskamer, het Hoofd Begeleiden en Wonen en de accountmanager zijn in dienst bij Kwintes. Het

Hoofd Begeleiden en Wonen en de ondersteuners werken op dezelfde locatie als de jongeren. De plaatsvervangend ondersteuner werkt op een andere locatie, namelijk bij de Huiskamer. De procesbegeleider werkt op free-lancebasis voor Kwintes. Hij komt niet uit Almere en is in fysiek opzicht minder nabij. Deze opzet, zo zal verderop in de tekst blijken, heeft invloed op de manier waarop onderlinge contacten zijn georganiseerd en op de manier waarop de communicatie verloopt.

Vorbereidingen

In opdracht van de gemeente Almere is Kwintes eind 2012 gestart met de voorbereidingen voor de nachtopvang voor zwerfjongeren. Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft hierbij een actieve rol gespeeld. Ze voorzag in de praktische randvoorwaarden zoals locatie en ruimte, de mogelijkheid voor de gasten om een dagdeel te werken als alternatief voor het betalen voor de opvang, en een e-mailadres, mobiele telefoon, bankrekening en –pas voor de jongeren. Er is een dag georganiseerd waar de jongeren, ondersteuners, procesbegeleider en het Hoofd Begeleiden en Wonen (nader) met elkaar kennis hebben gemaakt. Vervolgens is een teambuilding-dag georganiseerd, waarin aandacht is besteed aan rolverdeling en ieders taak binnen de opvang. Er volgde een dag waarin betrokkenen hebben nagedacht over de manier waarop zij de opvang zouden willen organiseren. Bij deze bijeenkomst waren ook het Hoofd Begeleiden en Wonen en procesbegeleider aanwezig. De opvang in zelfbeheer heeft de naam Vovend-J meegekregen: *veilig onderdak voor en door jongeren*. De naam is bedacht door de jongeren. In januari 2013 zijn de jongeren begonnen, medio februari is de opvang officieel geopend voor gasten.

Tot nu toe hebben we vooral aandacht besteed aan de periode van voorbereiding en de uitgangspunten, taakverdeling en opzet zoals die vooraf door betrokkenen zijn geformuleerd. De tekst vervolgt met een beschrijving van de manier waarop deze aspecten in de eerste maanden in de praktijk gestalte hebben gekregen.

Fysieke inrichting

De eerste maanden huisde de opvang in hetzelfde pand als locatie Biathlon, een beschermde woonvorm voor zwerfjongeren met negentien plaatsen. Daar heeft iedere gast een eigen slaapkamer en er is een gemeenschappelijke

keuken, badkamer en huiskamer. De jongeren hebben de ruimte ingericht en meubels, matrassen en overige benodigdheden gekocht.

In september 2013 verhuisde de opvang naar een nieuwbouwpand aan de Makassarweg. Hier beschikt de opvang over drie tweepersoonskamers en een keuken/ woonkamer. Deze zijn door de jongeren ingericht. De opvang heeft geen eigen opgang meer: in hetzelfde pand huist een woonvorm voor beschermd wonen voor 31 gasten met een psychische en/of sociale kwetsbaarheid. Het was vanaf de start van de nachtopvang duidelijk dat deze verhuizing zou plaatsvinden. Op beide locaties is een nachtwacht aanwezig. De jongeren die de nachtopvang beheren, overnachten er niet zelf. Dit is besloten door de ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen in samenspraak met de jongeren, vanuit de overweging dat de jongeren zich nog altijd in een kwetsbare positie bevinden. Het draaien van nachtdiensten zou hen mogelijk overbelasten en het risico met zich meebrengen dat zij hun ritme gaan omdraaien.

Het feit dat de nachtopvang fysiek is ingebed in een voorziening voor beschermd wonen, heeft gevolgen voor de mate van zelfstandigheid waarmee de jongeren functioneren. Wanneer de jongeren niet aanwezig zijn op hun dienst, springen de begeleiders van het beschermd wonen in. Deze constructie zorgt ervoor dat de jongeren hun verantwoordelijkheid niet ten volle (hoeven) dragen. Er is immers altijd een achterwacht.

Ook komen gasten van de nachtopvang en de jongeren van het beschermd wonen project elkaar tegen. Dit wierp bij de ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen de vraag op of en hoe dit onderling contact zou moeten worden begeleid: de gasten, die afkomstig zijn 'van de straat' zouden mogelijk een slechte invloed (bijvoorbeeld wat betreft drugsgebruik) kunnen hebben op de jongeren van het bescherm wonen. Inmiddels is de regel om geen (of uitsluitend beperkt) contact toe te staan tussen beide groepen weer losgelaten.

Aanmelding

De jongeren die gebruik willen maken van de nachtopvang, melden zich bij De Huiskamer, een inloophuis voor zwerfjongeren. De beslissing om een zwerfjongere onderdak te bieden, wordt door de jongeren genomen. In de praktijk gebeurt dit op voorspraak van de projectleider van de Huiskamer en volgen de

jongeren zijn advies op. De jongeren wijzen de gast een kamer toe, verschaffen beddengoed en leggen de huisregels uit.

Maaltijd

Aanvankelijk was het de bedoeling de gasten van een broodmaaltijd te voorzien. De jongeren hebben het initiatief genomen om een warme maaltijd te bieden.

Doel van de nachtopvang is mensen van de straat houden, onderdak. Bed, bad en brood. Tenminste dat was eigenlijk het plan, maar wij zijn eigenwijs. Iedereen verdient avondeten en niet alleen brood. Mensen komen binnen om vijf uur en je gaat ze geen brood onder hun neus schuiven We gaan gezamenlijk koken, of ik haal boodschappen en je kookt zelf of we doen het samen. Afhankelijk van wat je wilt, je wordt niet aan je lot over gelaten. (jongere)

De boodschappen worden gedaan door de jongeren. Er wordt gezamenlijk gekookt: wie wil, kookt mee. Na afloop wordt gezamenlijk opgeruimd. De gasten kunnen menusuggesties doen, en helpen met inkopen doen en het bereiden van de maaltijd. De jongeren willen de gasten een lekkere maaltijd voorzetten, gemaakt met liefde, 'een maaltijd die je thuis ook van je ouders zou krijgen'. Hiermee willen ze zich onderscheiden van reguliere nachtopvang.

Openingstijden

De opvang is dagelijks open van 08:00-10:00 en van 17:00 tot 22:00. Er is plaats voor drie gasten. De ochtendienst is van 08:00-10:00. De jongeren wekken de gasten. De gasten kunnen ontbijten en ruimen op – met hulp van de jongeren. De gasten vertrekken uiterlijk om 10:00. De openingstijden waren aanvankelijk beperkter. Op initiatief van de jongeren zijn de tijden verruimd en de gasten krijgen de gelegenheid in het weekend uit te slapen.

Duur verblijf en uitstroom

De projectleider van de Huiskamer zoekt, in samenspraak met de jongeren, een vervolgtraject wanneer de gast de opvang weer verlaat. In de oorspronkelijke opzet kon een gast maximaal zeven dagen blijven. De jongeren ondervonden in de praktijk dat deze termijn te kort was en stelden voor om de verblijfsduur te verruimen. Eén van de overwegingen hierbij is dat het lastig is om in

enkele dagen een vervolgplek voor de gasten te regelen. In Flevoland worden daklozen aangemeld bij de zogeheten Centrale Toegang (CT), een samenwerkingsverband tussen meerdere instellingen. Een convenant legt de afspraken vast rondom de opvang en zorg voor de groep daklozen met meervoudige problematiek die van zorg en opvang afhankelijk is. Omdat de registratieformulieren (ADF) door de jongeren te summier werden ingevuld, kon het expert team van de CT geen terugkoppeling geven over vervolgplekken. Dit had geen gevolgen, omdat dit telkens kon worden geregeld in samenwerking met de projectleider van De Huiskamer. Hier lag een argument vóór verruiming van de verblijfsduur: dat zou meer tijd geven om de registratieformulieren in te vullen en te bespreken.

Een tweede argumenten voor een langere verblijfsduur is dat de jongeren de gasten een rustige plek willen bieden waar zij op adem kunnen komen. Uit hun eigen ervaring benoemen ze dit als belangrijk: het is vervelend om als je net vertrouwen hebt opgebouwd, weer te moeten vertrekken. Ze willen zich wat dit betreft onderscheiden van de reguliere opvang.

Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft samen met de coördinator van de Centrale Toegang een gesprek gehad met de betreffende beleidsambtenaar van de gemeente Almere met het verzoek de verblijfsduur van de gasten te verruimen. Dit bleek mogelijk, wanneer goed kan worden onderbouwd waarom een langer verblijf noodzakelijk is.

Wat echt goed gaat, is het contact met de jongeren en de doorstroom. Ons team kan snel de doorstroom regelen. We kunnen met behulp van ons netwerk sneller dingen regelen dan Kwintes. Gasten mogen 5 weken blijven en hebben de tijd om dingen te regelen zoals uitkering, school, werk en een vaste plek krijgen. (jongere)

De ondersteuners hadden aanvankelijk bezwaren tegen een langere verblijfsduur, 'we dachten in het begin dat die hechting misschien helemaal niet zo goed zou zijn'. Uiteindelijk zijn de jongeren, de ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen tevreden over de langere verblijfsduur en zien ze de meerwaarde ten opzichte van reguliere, kortdurende opvang. Wel brengt het meer taken met zich mee. De procesbegeleider verwacht dat een langere verblijfsduur ook zal betekenen dat de jongeren een andere rol ten opzichte

van de gasten gaan innemen: naarmate de gasten langer blijven, zullen zij zich meer thuis gaan voelen en mogelijk een steviger begeleiding en ondersteuning door de jongeren nodig hebben.

Eigen bijdrage

De gasten betalen een bijdrage van € 5- per nacht. De jongeren vinden het lastig om deze te innen, omdat veel gasten over weinig of geen inkomen beschikken.

Waar we tegenaan zijn gelopen zijn de inkomsten van de gasten. We wilden een betaling voor de opvang. Maar negen van de tienjongeren hebben geen uitkering en nul euro op zak. Probeer dan maar geld te innen. Als ze dan een uitkering krijgen ben je vier of vijf weken verder en is het moeilijk om dan nog al het geld te vragen. En dan hebben ze het vaak ook niet, want ze moeten hun ziekenfonds enzo betalen, dat gaat natuurlijk voor. (jongere)

Als tegenprestatie voor de overnachting kunnen de gasten ook een dagdeel werken bij stadslandgoed De Kemphaan of Groen en Meer, een groenproject van Kwintes op het terrein van de Kemphaan.

Inzet ervaringskennis

De jongeren zien het als hun taak de gasten te stimuleren en te activeren. Ze geven voorbeelden hoe ze dat doen: ze gaan in op vragen die de gasten hebben, gaan zo nodig mee naar advocaat of reclassering, of denken mee over een vervolgtraject en dagbesteding. De ondersteuners waren aanvankelijk niet onverdeeld positief over de extra taken die de jongeren op zich namen. Ze maakten zich zorgen dat de jongeren vanuit hun betrokkenheid steeds meer zouden gaan doen en hiermee zichzelf te veel zouden belasten. De ondersteuners benoemen het spanningsveld als volgt: enerzijds biedt zelfbeheer de ruimte voor de jongeren om hun taken uit te breiden, anderzijds ontstaat het risico dat aan vier vrijwilligers niet genoeg is.

We bieden niet alleen onderdak, maar geven hen ook een hand; waar loop je tegen aan, wat wil je oppakken. Je kunt een uitkering met ze regelen of school. We staan gewoon even heel dicht bij. We bieden ze veiligheid. We bieden meer dan bed, bad en brood. (jongere)

De jongeren vinden het vanuit hun eigen ervaring als dakloze belangrijk dat de opvang een rustige plek is: gasten kunnen zich terugtrekken op hun eigen kamer. Dit zien zij als een groot verschil met reguliere nachtopvang, waar het doorgaans drukker is en gasten een kamer delen. De jongeren vinden dat zij vanuit hun eigen ervaringen als zwervjongeren zaken op een andere manier aanpakken dan professionele hulpverleners. Professionals bieden vaak advies en concrete hulp, maar volgens de jongeren is eerst en vooral het persoonlijke contact belangrijk: zwervjongeren willen begrip, steun en vertrouwen. De ondersteuners onderschrijven dit en benoemen dat de jongeren dit op een prima manier doen. Uit de interviews komen telkens drie aspecten naar voren die maken dat de inzet van jongeren die ook ervaring hebben als dak- of thuisloze een meerwaarde heeft. De geïnterviewde gast onderschrijft deze punten.

1. Jongeren en gasten delen ervaringen en dit maakt het onderlinge contact laagdrempelig. De gasten hoeven zich niet te schamen, integendeel: ze kunnen rekenen op begrip voor hun situatie;
2. Vanuit hun eigen ervaringen als zwervjongeren kunnen de jongeren de gasten beter begeleiden en adviseren;
3. De jongeren dienen als voorbeeld voor de gasten: dat zij hun zwervend bestaan achter zich hebben gelaten, kan de gasten motiveren om hun problemen aan te pakken.

Op basis van onze ervaringen geven we [de gasten] heel veel advies en kun je ze positief stimuleren. Je kunt vertellen wat je zelf hebt gedaan, nadat je een paar nachten onder een brug had geslapen. Dat je je door zo'n ervaring niet moet laten kleineren en de draad weer moet oppakken. (jongere)

De jongeren willen zich met de inbreng van hun ervaringskennis onderscheiden van reguliere opvang. Ze zien dit als hun meerwaarde en grootste kracht. In de gedeelde ervaring zien de jongeren echter ook een nadeel: zij vinden het soms moeilijk de door hen zelf gemaakte huisregels te handhaven (bijvoorbeeld om de gasten op tijd te wekken en om 10 uur de opvang te sluiten), juist omdat zij zich goed in de situatie van de gasten kunnen inleven.

Werken met ervaringsdeskundigen is in vergelijking met professionals drempelverlagend. Professionals doen vooral kennis op uit een boek. Hierdoor weten ze niet minder, maar ze hebben niet dezelfde ervaring. Doordat wij dezelfde ervaringen hebben en dezelfde dingen hebben meegemaakt, is het makkelijker om te communiceren en contact te leggen. Je rugtas is de sleutel tot succes.
(jongere)

In de literatuur wordt een onderscheid gemaakt tussen het hebben van ervaringen als dak- of thuisloze en het hebben van ervaringsdeskundigheid (Driessen e.a. 2013): dat de jongeren ervaring hebben als zwerfjongeren, betekent niet automatisch dat zij ervaringsdeskundigheid hebben. Wanneer ervaringskennis aan anderen kan worden overgedragen of worden ingezet om anderen te ondersteunen, is er sprake van ervaringsdeskundigheid. Het Hoofd Begeleiden en Wonen benoemt dit verschil ook en maakt een onderscheid tussen het hebben van ervaring, ervaringskennis hebben en deskundig zijn. Zij ziet de jongeren niet als ervaringsdeskundigen, maar als jongeren met ervaring. Eén van de jongeren volgt inmiddels een TOED-opleiding (training opleiding ervarings deskundigheid).

Ze zijn nog niet deskundig. Ze hebben die ervaring gehad, maar kunnen het niet inzetten in hun begeleidingsrol. Ze zijn jongeren met ervaringskennis en ondersteunen jongeren in de opvang. (Hoofd Begeleiden en Wonen)

Het Hoofd Begeleiden en Wonen ziet het als taak voor de professionals bij de vervolgpvang om aan de slag te gaan met begeleiding en het verder uitzetten van een traject voor de gasten. Hieraan kunnen de jongeren zeker een waardevolle bijdrage leveren, maar de verantwoordelijkheid hiervoor ligt uiteindelijk bij de professionals.

Taak- en rolverdeling

De jongeren en ondersteuners ondervinden dat zij voortdurend op zoek zijn naar een goede taakverdeling. Van sommige werkzaamheden is het de jongeren niet duidelijk of ze zich daar nu wel of niet mee bezig kunnen houden – bijvoorbeeld wanneer de gasten een beroep op hen doen met een hulpvraag. Op deze onduidelijkheid reageert iedere jongere anders: de een pakt het op, de ander zegt dat het niet zijn taak is en weer een ander realiseert zich dat

zelfbeheer betekent dat je hier gezamenlijk een antwoord op formuleert. De jongeren zijn zoekend naar de invulling van taakomschrijving en verantwoordelijkheden.

Dit wordt geïllustreerd door het volgende voorval. De jongeren wilden meer weten over psychopathologie en de omgang met gasten die kampen met psychische problemen en zouden hier een cursus of training in willen volgen. Het Hoofd Begeleiden en Wonen vraagt zich af *'of je dat moet willen. Want dan gaan we weer hulpverleners van ze maken en dat is juist wat we niet willen'*. Zij benoemt hier het risico dat naarmate de jongeren zich meer de kennis, basisvaardigheden en grondhouding van professionals eigen maken (met andere woorden: naarmate zij steeds meer proto-professionaliseren), hun onderscheidende inbreng als ervaringsdeskundige mogelijk in het gedrang komt. Ten tijde van het interview was het Hoofd Begeleiden en Wonen nog op zoek naar een passend antwoord op de vraag om bijscholing.

Het Hoofd Begeleiden en Wonen houdt heel nadrukkelijk een vinger aan de pols bij de opvang, vertelt betrokken te zijn bij de jongeren en zich soms in een hulpverlenersrol te begeven. Dit doet ze niet ten aanzien van de gasten. Ze is met een van de jongeren meegegaan naar een opleidingsinstelling om hem in te schrijven. Wanneer zaken niet goed lopen, spreekt zij de jongeren er op aan, zoals bijvoorbeeld rondom het kasboek en de registratie van gasten. Aan de andere kant onderhoudt ze contacten met de gemeente (bijvoorbeeld met de dienst Sociale Zaken of de Centrale Toegang, onderdeel van de GGD Flevoland) of collega's binnen Kwintessence om de belangen van de jongeren te behartigen.

Selectie nieuwe jongeren en ondersteuners

Bij de start zijn de jongeren en ondersteuners door het Hoofd Begeleiden en Wonen geworven en geselecteerd. De zittende jongeren stellen zelf nieuwe collegae voor, vaak uit hun eigen netwerk. Zij voeren de eerste gesprekken met hen. Het Hoofd Begeleiden en Wonen voert het sollicitatiegesprek en neemt de beslissing om de jongeren wel of geen vrijwilligerscontract aan te bieden. Graag zou ze een functieprofiel voor nieuwe vrijwilligers (jongeren) in overleg met de huidige jongeren willen aanscherpen: dak- of thuisloos zijn geweest, beschikken over praktische en sociale vaardigheden en niet verslaafd zijn. Het hebben van psychiatrische problemen is niet per definitie een contra-indicatie:

het gaat er om dat de jongeren zich in een enigszins stabiele situatie bevinden. De jongeren mogen niet op dezelfde locatie wonen (bescherm wonen, Makassarweg), maar wel op een andere locatie van Kwintes of ambulant begeleid worden. Een ander, minder tastbaar criterium is dat er een klik moet zijn tussen de huidige en nieuwe jongeren. Ook zou het Hoofd Begeleiden en Wonen op basis van de opgedane ervaringen het functieprofiel voor de ondersteuners aanscherpen: naast de vaardigheid om 'actief op je handen te kunnen zitten' is het nodig dat een ondersteuner 'de boel vlot kan trekken' als het nodig is.

► **Wat vinden de gasten zelf?**

Hieronder is het verslag van de enquêteresultaten opgenomen (Niewijk, 2014). Gezien de beperkte respons (15 gasten hebben de enquête gere-
tourneerd) kunnen de resultaten niet gegeneraliseerd worden. De enquête geeft echter goed inzicht in de ervaringen van de gasten. De meeste gasten zijn mannen (73%; n=11), er was 1 vrouw en een paar hadden de vraag naar de sekse niet ingevuld. De gemiddelde leeftijd is 22 jaar.

Aanbod

De meesten (93%; n=14) hebben gebruik gemaakt van het aanbod om gezamenlijk te koken en te eten. Iedereen gaf aan dat goed te vinden: *"Heel goed, het eten is echt super."* De meesten (87%; n= 13) hebben ook gebruik gemaakt van het aanbod om zelf kleren te wassen. Iedereen was daar tevreden over: *"Zodat ik er schoon bij loop."* Degenen die niet bij Vovend-J wasten, lieten dat doen door hun (schoon)moeder.

Opvang

De gasten gaven aan dat de Vovend-jongeren in hoge mate (3,9 op schaal 1-5) tijd voor ze hadden en dat dat ook redelijk tot zeer (3,7 op schaal 1-5) belangrijk is. Er was in hoge mate (4,2 op schaal 1-5) aandacht voor het persoonlijke verhaal. Dit vindt men in hoge mate (4,0 op schaal 1-5) ook belangrijk. Iedereen (100%; n=15) is tevreden hoe de Vovend-jongeren met de gasten omgaan: *"Ze behandelen me als een normaal persoon, zonder vooroordelen."* *"De mensen gaan daar normaal met elkaar om."* In redelijke

mate (3,4 op schaal 1-5) vinden de gasten dat de Vovend-jongeren hen helpen, bijvoorbeeld bij de intake, het schoonmaken en het koken. Helpen vinden ze in redelijke mate ook belangrijk (3,5 op schaal 1-5). Verder zouden de meeste gasten (73%; n=11) ondersteuning willen krijgen bij geldzaken en wensen de meesten (87%; n=13) ook ondersteuning bij opleiding en werk. Een kleine meerderheid (67%; n=10) wenst géén ondersteuning bij contact met familie of vrienden en de meesten (80%; n=12) hoeven ook geen andersoortige ondersteuning dan hierboven genoemd. Eén gast gaf expliciet op de vraag naar ondersteuning aan: *“Structuur en perspectief.”*

Meedoen

Iets meer dan de helft (53%; n= 8) heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de opvang middels betaling ipv meewerken. Hier koos men voor omdat ze ándere dingen te doen hadden, met name vanwege schoolverplichtingen: *“Ik zit in mijn examenjaar, heb veel tijd nodig voor school.”* De meesten (87%; n=13) vinden het wel goed om deze keus te hebben: *“Heel goed, zeker als je graag dagbesteding wilt doen.”* Een meerderheid (73%; n=11) geeft aan in de toekomst zelf ook wel mee te willen draaien als begeleider: *“Het is heel dankbaar en leuk werk.”* Een enkeling zou dit niet willen: *“Dat is niks voor mij omdat ik nog zoveel moet regelen.”*

In zelfbeheer of niet

De gasten vinden het in redelijk hoge mate (3,6 op een schaal van 1-5) belangrijk dat de jongeren zelf ook zwerfjongere zijn geweest. Als reden wordt voornamelijk het betere begrip genoemd: *“Ze weten hoe het er aan toe gaat.”* *“Het is voor mensen in mijn omgeving heel moeilijk zich in mijn situatie te verplaatsen, de Vovend-jongeren lijken alles veel beter te begrijpen, ze begrijpen hoe het voelt om dakloos te zijn.”* Overigens heeft een kleine meerderheid (60%; n=9) geen ervaring met andere vormen van nachtopvang. De gene die dat wel hebben zeggen unaniem liever gebruik te maken van nachtopvang in zelfbeheer. Een paar (n=3) voelt zich daar veiliger, 1 maakt het niet uit. Een paar (n=3) vindt dat je daar meer ondersteuning krijgt, 1 vindt dat niet uitmaken. En een paar (n=3) vindt dat daar meer aandacht is voor het persoonlijke verhaal en 1 ziet geen verschil. Een verschil tussen nachtopvang in zelfbeheer of met professionals: *“Bij*

Vovend-j is de sfeer prettiger." "Er wordt hier meer geluisterd, ik had een fijn gevoel bij Kwintes."

Tot slot

Iedereen (100%; n=15) zou deze opvang in zelfbeheer aanraden aan anderen: *"Omdat je hier echt aan jezelf kan werken."* *"Het is echt vele malen beter dan op straat of bij het Leger des Heils."* Op de vraag wat de gasten goed vinden aan Vovend-j noemen ze vooral aspecten van bejegening en begrip: *"Dat de begeleiding weet waar je staat."* *"De manier hoe ze je helpen."* *"Mooie kamers, aardige mensen."* *"Ik voel me hier veilig."* De helft heeft geen expliciete suggesties hoe de nachtopvang verbeterd kan worden. De andere helft noemt:

"Meer vragen stellen aan de jongeren."

"Meer hulp bij afspraken en dingen regelen, meer ondersteuning."

"De regels duidelijker."

"Betere voorzieningen voor jongeren met school of studie."

De gasten zelf vinden het aanbod goed en zijn tevreden over hoe dat invulling krijgt. Men is vooral content met de bejegening en het fijne begrip. Goed omgaan met elkaar, tijd en aandacht voor het persoonlijke verhaal is belangrijk. Ondersteuning op geldzaken en opleiding/werk is daarnaast (zeer) gewenst. Los hiervan is de mate van helpen een belangrijk issue om op te reflecteren. Tot slot heeft nachtopvang in zelfbeheer de voorkeur boven andere vormen van opvang, het leidt tot meer begrip en uiteindelijk betere begeleiding. Een deel van de gasten geeft aan ook wel interesse te hebben om begeleider te worden.

In de beschrijving van de uitvoeringspraktijk zijn al enkele spanningsvelden aan de orde gekomen. Die gaan met name over de taak- en rolverdeling: wie doet wat en wie heeft welke verantwoordelijkheden? In de volgende paragrafen spitsen we dit toe op een drietal onderwerpen die in de praktijk hebben geleid tot discussies en onderlinge spanningen: eisen die door externe partijen zoals de gemeente aan opvang worden gesteld, financiële verantwoording (bijhouden kasboek) en registratie (van de gasten).

Spanningsvelden: externe knelpunten, verantwoording en registratie

Externe knelpunten

De uitgangspunten van het zelf beheren van een opvang kunnen botsen met verantwoordingsstructuren, zoals gemeentelijke regelingen of wettelijke bepalingen. Een van de jongeren bijvoorbeeld zit in een WSNP-traject. Vanuit de gemeentelijke schuldhulp is hij verplicht om betaald werk te gaan verrichten en zijn inzet voor Vovend-J (vrijwilligerswerk) te beëindigen. Hierin heeft het Hoofd Begeleiden en Wonen geprobeerd te bemiddelen: enerzijds wil de gemeente herstelondersteuning aan voormalig zwerfjongeren bieden, maar anderzijds belemmeren gemeentelijke regelingen dit in specifieke gevallen. Ook de verantwoordingsstructuur – als het gaat om financiën en registratie bijvoorbeeld – is op een manier ingericht die botst met uitgangspunten van zelfbeheer. Dit wordt in de volgende twee paragrafen toegelicht.

Registratie: Aanmelddiagnose Formulier (ADF)

De gemeente stelt als subsidievoorwaarde dat de dak- en thuislozen in de opvang worden geregistreerd, via de Centrale Toegang. De dak- of thuisloze vult samen met een professional een Aanmelddiagnose Formulier in, op basis waarvan een zorgplan wordt opgesteld. Het digitale registratiesysteem is alleen toegankelijk voor hulpverleners. De jongeren sturen het formulier als Word-document op aan de Centrale Toegang. Al snel bleek dat de jongeren de registratie nauwelijks bijhouden. Zij vinden het systeem niet makkelijk in gebruik: het is een document van 15 A4, met gedetailleerde vragen over de problematiek van de cliënt. De ondersteuners kregen hierdoor het idee dat ze het belang van registratie niet inzien. Er is gezocht naar een manier om aan de eisen vanuit de organisatie te kunnen voldoen binnen de kaders van zelfbeheer. Nu ziet de (tijdelijke) ondersteuner er strikter op toe dat het formulier wordt ingevuld. Vooralsnog is aan de eisen die aan deze registratie worden gesteld niets veranderd, de jongeren dragen hier echter niet langer de verantwoordelijkheid voor.

Knelpunten binnen de organisatie

Het Hoofd Begeleiden en Wonen vertelt dat het boven verwachting makkelijk ging om voor Vovend-J een rekening en bankpas te regelen en de jongeren toegang te geven tot het interne cliëntensysteem van de gasten (ze kunnen

de gegevens van andere cliënten van Kwintes niet inzien). Ze benoemt de bureaucratie wel als knelpunt: de uitbetaling van de vrijwilligersvergoeding kan niet automatisch worden geregeld. Dat moet zij elke maand opnieuw indienen bij de financiële administratie. Een van de jongeren wilde graag stage lopen bij de nachtopvang. Dit verzoek werd na overleg met het Hoofd Begeleiden en Wonen door de opleidingsinstelling goedgekeurd. Hiertoe zou de nachtopvang moeten worden geregistreerd als erkend leerbedrijf (middels Calabris). Het concept van zelfbeheer voldeed in dit geval niet aan de voorwaarden: de aanvraag is afgewezen omdat een stagiair niet zonder begeleiding mag werken en er niet altijd begeleiding aanwezig is. De stage-coördinator van Kwintes ging niet akkoord met de constructie om de jongere formeel een stageplek te geven op een reguliere afdeling en te detacheren naar de nachtopvang.

Financiële verantwoording

Kwintes stelt financiële eisen aan de nachtopvang en vraagt om verantwoording van gelden. Dit heeft deels te maken met de eigen bedrijfsvoering, maar ook met de subsidievoorwaarden van de gemeente. Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft bij aanvang besloten dat de jongeren zelf de verantwoordelijkheid voor de kas moeten dragen. De ondersteuners vermoedden dat dit niet zondermeer goed zou gaan. De jongeren vonden het moeilijk om aan de gasten die het financieel niet breed hebben, een bijdrage voor de overnachting te vragen. Ook hielden zij het kasboek niet systematisch bij. Ze zijn er regelmatig door de ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen op aangesproken dit wel te doen. Toen dit niet de gewenste verandering teweeg bracht, is gezocht naar een andere oplossing. Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft gevraagd of een van de hulpverleners als kasmaatje wilde fungeren: of ze *standby* wilden staan om de jongeren te ondersteunen bij het invullen van het kasboekje. Dit werkte niet: de jongeren vroegen geen hulp, maar vulden het kasboek ook niet in. Toen de kastekorten opliepen, ontstond bij het Hoofd Begeleiden en Wonen het vermoeden dat iemand geld wegnam. Het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft de verantwoordelijkheid voor de kas toen overgedragen aan het team begeleid wonen (het Makassarteam).

Ervaringen met zelfbeheer

In de nu volgende tekst belichten we de tweede onderzoeksvraag in meer detail: hoe ervaren de stakeholders (gasten, ervaringsdeskundigen, ondersteuners, manager en het Hoofd Begeleiden en Wonen) het ontwikkel- en uitvoeringsproces en de samenwerking? Allereerst bespreken we hoe de onderlinge verhoudingen zijn tussen jongeren en ondersteuners en binnen het team van jongeren. Vervolgens gaat het over de verwachtingen die betrokkenen vooraf hadden en beschrijven we in hoeverre volgens hen is voldaan aan deze verwachtingen. In een eerdere paragraaf is besproken wat de doelstellingen van Vovend-J zijn op papier en volgens geïnterviewde betrokkenen. Hier blikken we terug in hoeverre Vovend-J volgens hen aan deze gestelde doelstellingen voldoet. In het laatste hoofdstuk – de conclusie en discussie – belichten we waar de kansen en knelpunten voor Vovend-J liggen.

Samenwerking binnen het team

De samenwerking tussen de jongeren verloopt soms stroef. Ergernissen kunnen hoog oplopen: over afspraken die niet worden nagekomen (bijvoorbeeld wanneer iemand niet of te laat verschijnt voor zijn of haar dienst), wanneer de overdracht niet duidelijk wordt geregeld en er dus zaken niet worden gecommuniceerd, en wanneer jongeren niet op vergaderingen komen en hiermee informatie missen. Ook hier stellen de ondersteuners zich terughoudend op en geven ze de jongeren veel ruimte om zelf naar oplossingen te zoeken. Uit zichzelf doen de jongeren dit niet altijd of het lukt hen niet. Dergelijke spanningen bleven zich gedurende de hele onderzoeksperiode voordoen.

Ook nu zijn er wrijvingen. X kan soms iets heel bot overbrengen. En ik ben soms een bitch. Dat wil nog wel eens botsen. Y is dan de peace-maker. We (X en ik) gaan ook wel met elkaar in gesprek, maar we moeten allebei eerst afkoelen. (jongere)

De onderlinge omgangsvormen (bijvoorbeeld wanneer de een te bot of respectloos is in de ogen van een ander) kunnen aanleiding geven tot fricties. Eén keer liepen de spanningen zo hoog op dat er een klap is gevallen. Een dergelijke groepsdynamiek is volgens het Hoofd Begeleiden en Wonen 'inherent aan de straatcultuur die ze gewend zijn'. Het is onbekend in hoeverre de jongeren zich hierin herkennen. Zij benoemen de onderlinge spanningen en conflicten

ook, maar schrijven die grotendeels toe aan miscommunicatie en onduidelijke onderlinge afspraken.

Er zijn na dergelijke conflicten enkele wisselingen in de samenstelling van het team geweest. Dit is volgens de ondersteuners en procesbegeleider het collectieve proces niet ten goede gekomen: er is weinig tijd om te reflecteren op hun werkwijze of gezamenlijke visie. De jongeren vormen, volgens de ondersteuners, geen eenheid – ze mopperen als een ander zijn of haar afspraken niet nakomt, maar lijken het niet als een gedeelde verantwoordelijkheid te zien dat bepaalde zaken worden opgepakt. En daarbij: *'ze zijn als Vovend-J nog niet sterk genoeg om te zeggen van 'ja, dit is hoe wij het willen doen'* (procesbegeleider).

Ondersteuners en jongeren

De jongeren zijn terughoudend bij het inschakelen van de ondersteuners bij strubbelingen: ze vinden dat het bij zelfbeheer hoort om deze onderling op te lossen. Ze willen zelf hun zaken regelen zonder inmenging van ondersteuners of het Hoofd Begeleiden en Wonen: ze ervaren het bieden van een veilige en rustige nachtopvang aan zwerfjongeren als hun verantwoordelijkheid. Ze vinden het terecht wanneer de ondersteuners ingrijpen als het gaat om bijvoorbeeld financiën en registratie, maar over het algemeen willen ze de ruimte nemen om lering te kunnen trekken uit hun fouten.

Die ondersteuning is voor ons belangrijk. Ze [de ondersteuners] hebben een andere visie en daar kun je van leren. Ze staan er verder vanaf en hebben het beste met ons voor. Soms zijn ze ook hard voor ons. Zo van 'jullie moeten dingen nú anders gaan aanpakken, want ik voorspel dat het anders niet goed gaat'. Soms is dat nodig. Zij zien dingen die wij bijvoorbeeld nog niet hebben opgemerkt en wijzen ons daar op. Het gaat om zowel praktische zaken, maar ook over dingen die spelen in het team. (jongere)

De ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen zijn zich ervan bewust dat de omgang met de jongeren vraagt om terughoudendheid en vertrouwen. Zij zoeken voortdurend naar een werkbare balans tussen loslaten en bemoeien. De ondersteuners benoemen dit als een van de lastigste opgaven waar zij voor staan.

Vooraf dat actief op de handen zitten is soms heel moeilijk. Ik ben iemand van het doen. Soms zie je van te voren al iets gebeuren, dan is het moeilijk om jezelf een halt toe te roepen. Je neemt iets waar, je wilt ingrijpen, maar je moet je er dan van bewust zijn dat dat niet strookt met zelfbeheer. (ondersteuner)

De ondersteuners zijn aanwezig en op afroep beschikbaar, maar zij hebben het gevoel dat de jongeren te weinig gebruik maken van ondersteuning en nauwelijks om hulp vragen. Tegelijkertijd zien de ondersteuners dat zaken blijven liggen, dat jongeren hun afspraken niet altijd nakomen en dat problemen ontstaan. De ondersteuners zien heel veel potentie in de jongeren, maar constateren dat zij soms teveel willen en daarmee het risico op overbelasting lopen. Een hiermee samenhangende frustratie van ondersteuners is dat het hele proces soms zo langzaam lijkt te gaan. Zaken die in hun ogen helemaal niet ingewikkeld zijn en makkelijk opgepakt kunnen worden, blijven liggen – zoals bijvoorbeeld een goede overdracht en registratie. De ondersteuners constateren dat zij gaandeweg een steeds meer controlerende rol in plaats van een ondersteunende rol aannamen omdat dingen bleven liggen (registratie, rapportage), jongeren niet of te laat verschenen en de onderlinge communicatie haperde.

Op het gegeven moment werd ik zo'n mopperkont; 'zijn de adl-formulieren ingevuld, is er een rapportage bijgehouden'? Het antwoord was altijd nee. Je blijft telkens herhalen wat er moet gebeuren, maar er gebeurt niks. Uiteindelijk móeten dingen gewoon opgepakt worden. Misschien is te dicht bij staan vanuit onze presentiegedachte – er naast staan – dan niet iets dat goed werkt. (ondersteuner)

Terugblikkend zeggen ze dat ze zakelijker hadden moeten zijn, strenger hadden kunnen optreden en de jongeren meer op hun verantwoordelijkheden hadden moeten aanspreken. De ondersteuners hebben het gevoel dat dit op gespannen voet staat met het uitgangspunt om present te zijn.

Een parallel proces ontwikkelt zich in de relatie tussen ondersteuners en procesbegeleider: deze laatste ziet dat er spanningen en strubbelingen zijn, maar de ondersteuners trekken niet bij hem aan de bel. Er waren op voorhand geen vaste afspraken gemaakt, vanuit het idee dat overlegmomenten zouden worden gepland wanneer de situatie daarom zou vragen. Dit gebeurde echter

niet. Vervolgens probeerde de procesbegeleider tot een gezamenlijke afspraak te komen en toen dit niet lukte, kwam de communicatie helemaal tot stilstand. Dit heeft ook te maken met de fysieke afstand tussen betrokkenen: de ondersteuners en de procesbegeleider bevinden zich niet op dezelfde locatie en zullen hun overleg altijd bewust moeten plannen en afspreken.

Kwetsbaarheid

De jongeren zien hun eigen ervaringen als dak- en thuisloze als hun grootste kracht in de omgang met de gasten. Daar ligt hun meerwaarde en alles daaromheen, wat vanuit de organisatie nodig is, voelt voor hen als bijzaak. Ondersteuners krijgen de indruk dat de jongeren het belang van het bijhouden van kas en registratie niet inzien - *'dan merk je toch dat het cliënten zijn'*. Ook het Hoofd Begeleiden en Wonen heeft oog voor de kwetsbare situatie waar ze zich in bevinden en wil ze niet overbelasten, enerzijds omdat het jongeren zijn, anderzijds omdat ze dak- en thuisloos zijn geweest. De professionals om de jongeren heen zijn alert op overvraging. Ze hebben het idee dat de jongeren geneigd zijn te veel hooi op hun vork te nemen. Ze benoemen hierbij hun dubbele kwetsbaarheid: het gaat om ex-clieënten met allerlei kwetsbaarheden die samenhangen met hun ervaringen met het leven op straat én het zijn jong volwassenen, die zich in een turbulente levensfase bevinden. Dit betekent onder meer dat het Hoofd Begeleiden en Wonen de jongeren niet al te nadrukkelijk op hun verantwoordelijkheden wijst, vanuit de overweging dat de jongeren de ruimte en tijd moeten krijgen om zich te ontwikkelen en te leren en dat teveel nadruk op het afleggen van verantwoording hun herstelproces te veel zou verstoren.

Het Hoofd Begeleiden en Wonen vertelt dat enkele medewerkers van de Centrale Toegang op basis van eerdere ervaringen met andere voorzieningen zich afvroegen *'zelfbeheer? Kan dat wel bij die kwetsbare jongeren? Geven we de jongeren die van de straat komen wel de juiste kans of zijn we aan het experimenteren?'*. In reactie hierop benadrukt het Hoofd Begeleiden en Wonen de meerwaarde die opvang in zelfbeheer heeft voor de 'jongeren van de straat': de begeleiders, die zelf ook ervaring als zwerfjongeren hebben, kunnen op een gelijkwaardige manier in gesprek gaan met de gasten. Daarbij zijn ze heel goed in regelzaken zoals het helpen bij het aanvragen van een uitkering en post-adres. Dit wordt door de jongeren zelf ook als meerwaarde benoemd.

Verwachtingen

De jongeren hadden de verwachting dat zij met Vovend-J andere jongeren een goede opvangplek zouden kunnen bieden en dat zij zichzelf zouden kunnen ontwikkelen. De jongeren die wij interviewden zijn van mening dat beide verwachtingen zijn uitgekomen. Mogelijk ligt dit anders voor de jongeren die bij Vovend-J zijn weggegaan. Hen hebben we niet geïnterviewd. Dat viel buiten de onderzoeksopdracht.

Ik ben zelf gegroeid, door middel van communicatie, door dingen uit te spreken. Ik slikte altijd alles. Als je bij wijze van op mij zou spugen dan zou ik er niks van zeggen. Ik kan nu voor mezelf opkomen, dat heb ik hier geleerd.
(jongere)

Herstelondersteuning en het versterken van de eigen kracht van cliënten staan in bij Kwintes (regio Flevoland) hoog op de agenda. Desalniettemin hadden het Hoofd Begeleiden en Wonen en accountmanager niet de verwachting dat alle doelstellingen van Vovend-J op korte termijn zouden worden behaald – met name de financiële doelstelling van kostenbesparing. Het Hoofd Begeleiden en Wonen schatte vooraf in dat de organisationele context – de denkwijze en cultuur - nog niet rijp zou zijn voor een opvang in zelfbeheer, binnen Kwintes maar ook daarbuiten (bij gemeente, de Centrale Toegang en netwerkpartners). Ze benoemt in dit kader de terughoudendheid die er binnen Kwintes was om een bankpas aan de jongeren te verstrekken, het feit dat de twee ondersteuners zich hebben teruggetrokken en de vragen die er binnen de Centrale Toegang leefden over het concept zelfbeheer en het vasthouden aan de eisen rondom registratie in het bestaande registratiesysteem. Ook bij de gemeente constateert zij ambivalentie: enerzijds stimuleren ze zelfbeheer, maar anderzijds kunnen gemeentelijke regelingen het realiseren van zelfbeheer belemmeren (zoals in het hierboven aangehaalde voorbeeld van de eisen die binnen een WSNP-traject aan een van de jongeren werden gesteld). Het Hoofd Begeleiden en Wonen relateert dit aan het gegeven dat men niet erg vertrouwd is met het fenomeen zelfbeheer. Vaak realiseert men zich niet dat zelfbeheer op alle domeinen verandering betekent en onzekerheid met zich meebrengt. Het is niet op voorhand te voorspellen of uit te stippelen hoe een opvang in zelfbeheer zich zal ontwikkelen: het is een proces dat zich gaandeweg ontwikkelt. Het loslaten van gebruikelijke en vertrouwde structuren kan lastig zijn, juist ook

vanwege die onzekerheid. Ze constateert dat de organisationele context niet helemaal 'rijp' is voor zelfbeheer.

De accountmanager was benieuwd of het *'echt zou werken'* en met name of voormalig zwerfjongeren zich zouden willen inzetten voor anderen. Het beeld heerst dat jongeren erg op zichzelf gericht zijn. Hij vindt dat de opvang boven verwachting functioneert: jongeren blijken wel degelijk gemotiveerd om bij te dragen aan goede opvang van lotgenoten. Hij concludeert dat de beleidsdoelstelling om meer aan te sluiten bij informele zorg en eigen kracht van cliënten goed tot uitdrukking komt in de nachtopvang in zelfbeheer.

De ondersteuners en het Hoofd Begeleiden en Wonen zeggen meer tijd en energie in de opvang te hebben gestoken dan zij vooraf hadden ingecalculleerd. De ondersteuners hadden de verwachting dat het proces makkelijker zou verlopen. Zij komen terugblikkend tot de conclusie dat ze de start van de opvang gestructureerder vorm hadden moeten geven. Aanvankelijk kregen de jongeren veel vrijheid en verantwoordelijkheid en hebben ze erg 'gezwommen'. De ondersteuners denken dat het beter is om duidelijkere kaders aan te geven, waarbinnen de jongeren handelingsvrijheid hebben. Tegelijkertijd zeggen de ondersteuners dat de jongeren veel meer kunnen dan zij vooraf hadden verwacht: ze weten gasten op een goede manier aan te spreken, ook in lastige situaties en gaan hierbij moeilijke gesprekken niet uit de weg.

Ondanks knelpunten in de uitvoering – zoals problemen met de continuïteit in het team van jongeren en ondersteuners, perikelen rondom financiën en registratie, wisselingen in het team en haperende communicatie – zijn de geïnterviewde betrokkenen tevreden over de behaalde resultaten. Er wordt zwerfjongeren een veilige opvang geboden en dat is reden voor de accountmanager en het Hoofd Begeleiden en Wonen de pilot als geslaagd te beschouwen. Het Hoofd Begeleiden en Wonen ziet dat de jongeren, met hun eigen ervaring met dak- of thuisloosheid – een toegevoegde waarde hebben voor de gasten van de opvang. Door hun betrokkenheid bij de opvang, maken de jongeren groei en ontwikkeling door. Ze krijgen meer zelfvertrouwen en perspectief op studie of werk. Ze expliciteert hiermee de meerwaarde die de opvang biedt voor zowel de gasten als de jongeren.

Paradepaardje

Al meteen in de eerste maanden na de start heeft Kwintes met de opvang in zelfbeheer publiciteit gezocht. Het project heeft in maart 2013 meegedongen naar de Ribw-alliantie Trofee, waar ze de derde plaats behaalden. In juni 2013 leverden de jongeren een bijdrage aan 'Keep it Simple', in Utrecht georganiseerd door Stichting Zwerfjongeren Nederland. De jongeren vinden dat dit erg snel is gegaan.

Soms heb ik ook wel het gevoel dat we een beetje als paradepaardjes worden gebruikt. Toen we net twee maanden open waren, moesten we al ergens aan meedoen. Toen werden we wel een beetje in het diepe gegooid. Niet iedereen vond dit vervelend, maar je moet juist de mensen inzetten daar waar ze goed in zijn. (jongere)

De ondersteuners voelen zich er verantwoordelijk voor dat de contacten met externe partijen en media goed verlopen en vinden dat de jongeren hier soms erg nonchalant mee omgaan. Ze zijn bijvoorbeeld bij een andere voorziening in zelfbeheer op werkbezoek geweest, maar hebben hen niet uitgenodigd voor een tegenbezoek. De ondersteuners vinden eigenlijk dat dit wel zou moeten, maar gaan ook hier 'op hun handen zitten'.

De accountmanager zegt dat hij graag met een project zoals Vovend-J naar buiten treedt: het is een mooi praktijkvoorbeeld van de overgang naar eigen kracht en de inzet van informele zorg. Hij zou Vovend-J meer 'exposure' willen geven, niet alleen om het project meer bekendheid te geven, maar ook als vorm van verantwoording voor het publieke geld dat is ingezet: *'laten die jongeren ook maar een presentatie houden over wat ze hebben gedaan, welke stappen ze hebben gezet, met wie ze samenwerken'*. Hij denkt dat de organisatie de jongeren hier veel meer in zou kunnen betrekken. Overigens worden de jongeren hiertoe regelmatig uitgenodigd, maar zij gaan hier niet altijd op in. Tot slot zegt de accountmanager dat hij zelf vaker rechtstreeks contact met de jongeren zou willen hebben.

Toekomstverwachting

Over de toekomst van Vovend-J laten de betrokkenen zich positief uit. De jongeren, het Hoofd Begeleiden en Wonen en de ondersteuners delen de verwachting dat de 'zelfbeheer'-component binnen Vovend-J gaat groeien, dat de

jongeren steeds zelfstandiger zullen gaan functioneren en stap voor stap meer verantwoordelijkheid zullen nemen. Ze hopen het aantal plekken in de opvang te kunnen uitbreiden en op termijn een zelfstandige locatie te betrekken. De jongeren hopen dat ze op den duur met minder ondersteuning kunnen functioneren, in een lossere relatie tot andere professionals binnen Kwintes. De accountmanager verwacht dat de opvang op termijn kostenbesparend kan zijn.

Doelstellingen behaald?

De doelstellingen zijn, volgens betrokkenen, het bieden van een veilige opvang aan zwerfjongeren en van herstelondersteuning aan zowel gasten als jongeren. Het Hoofd Begeleiden en Wonen en de accountmanager noemen daarnaast een financiële doelstelling: op termijn zou opvang in zelfbeheer goedkoper moeten zijn dan reguliere.

De financiële doelstelling is (nog) niet gerealiseerd. De betrokkenen zijn het er over eens dat de overige doelstellingen wel behaald worden. Volgens de jongeren is de meerwaarde van hun inzet dat zij niet alleen onderdak, maar ook opvang bieden. Ze zijn betrokken bij hun gasten, leggen makkelijk contact en kunnen zich inleven in hun situatie. Ze bieden veiligheid en een luisterend oor. Daarnaast is het aannemelijk dat de betrokkenheid bij Vovend-J voor de geïnterviewde jongeren heeft bijgedragen aan hun herstel. Eén van de jongeren heeft via Vovend-J een baan als slaapwacht gekregen en daarmee een stabielere inkomenssituatie en de kans om haar financiën op orde te brengen. Voor sommigen is er perspectief op een afgeronde opleiding. Twee jongeren volgen een opleiding tot pedagogisch medewerker jeugdzorg aan een ROC, een ander volgt de TOED-opleiding.

Ik heb geleerd mezelf te uiten. Ik ben geen prater. Je moet communiceren met collega's en met de gasten. Je moet weten hoe je iets moet over brengen.

(jongere)

Je leert voor jezelf opkomen. Niet over je heen laten lopen als mensen je willen manipuleren. Je leert observeren. Maar ook administratieve zaken, terwijl ik daar echt een hekel aan heb. Ik zou hier wel graag een vaste baan uit willen halen. Dan doe ik namelijk iets waar ik plezier in heb en wat bij mij past.

(jongere)

In het voorgaande is beschreven hoe de nachtopvang in zelfbeheer is opgezet, welke spanningsvelden zich in dit proces hebben voorgedaan en is een antwoord op de onderzoeksvragen gegeven. In de volgende, afsluitende hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten in een breder theoretisch kader geplaatst en worden enkele discussiepunten opgeworpen.

4 CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In dit laatste deel worden aan de hand van de twee onderzoeksvragen de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek beschreven, samen met enkele discussiepunten.

Hoe wordt door de jongeren vorm gegeven aan de nachtopvang in samensturing en samenwerking met de ondersteuners, het Hoofd Begeleiden en Wonen en andere stake-holders?

Vovend-J is een voorziening in zelfbeheer en is *peer-run*: de uitvoering en besluitvorming vinden zoveel mogelijk plaats door ervaringsdeskundigen (voormalig zwerfjongeren). De gebruikers van de voorziening (de gasten) hebben hierin geen rol. Zelfbeheer is een organisatievorm waarbij de doelgroep zelf de zorg draagt voor de voorziening, met ondersteuning door professionals. Het betreft een specifieke vorm van cliëntsturing: niet de cliënten (de zwerfjongeren die er verblijven) maar oud-clieñten (voormalig zwerfjongeren) beheren de opvang. Deze laatsten overnachten er niet zelf.

Kwintes zorgt voor het financieel beheer en de huisvesting van de opvang. De opvang moet voldoen aan de eisen die de gemeente Almere stelt in de subsidiebeschikking, op het gebied van onder meer administratie en registratie. Dit brengt een aantal beperkingen met zich mee: de uitvoering en besluitvorming door de jongeren moet binnen de gestelde kaders blijven. Het gegeven dat de opvang ook fysiek is ingebed in de organisatie en het pand deelt met een beschermd wonen-project, betekent dat de jongeren de verantwoordelijkheid voor het beheer niet ten volle zelf dragen: wanneer zij niet aanwezig zijn op hun dienst, springen de begeleiders van het beschermd wonen in.

Hoe ervaren de stakeholders (gasten, ervaringsdeskundigen, ondersteuners, manager en het Hoofd Begeleiden en Wonen) het ontwikkel- en uitvoeringsproces en de samenwerking?

Betrokkenen beschouwen het als een positieve uitkomst dat Vovend-J een veilige nachtopvang aan zwerfjongeren biedt, die zich op een aantal belangrijke

punten onderscheidt van reguliere opvang voor dak- en thuislozen. Ondanks allerlei ingewikkeldheden in opzet en uitvoering zijn zij tevreden over de behaalde resultaten.

De vijftien gasten die de enquête hebben ingevuld, vinden het aanbod goed en zijn tevreden over de manier waarop de opvang invulling krijgt. Ze zijn vooral te spreken over de persoonlijke bejegening door de jongeren (de vrijwilligers). Ze hechten eraan dat hun verhaal gehoord en begrepen wordt. Ze hechten veel waarde aan het krijgen van ondersteuning op het gebied van financiën en opleiding/werk. Veel gasten geven de voorkeur aan de opvang in zelfbeheer boven reguliere opvang: zij voelen zich hier beter begrepen en beter begeleid.

Bij projecten in zelfbeheer nemen zowel cliënt als professionals een andere rol en positie in dan bij reguliere voorzieningen. De machtsverhoudingen liggen fundamenteel anders: de voormalige cliënt wordt collega, de professional moet de omslag maken van hulpverlener naar ondersteuner. Voor de professionals die zijn betrokken bij Vovend-J – het Hoofd Begeleiden en Wonen, de ondersteuners en de projectleider Huiskamer - geldt dat zij zich moeten herpositioneren ten opzichte van hun oude rol. Dit geldt *qualitate qua* ook voor de woonbegeleiders van de beschermde woonvorm die als vangnet fungeren wanneer de jongeren er niet zijn.

Eerdere studies naar projecten in zelfbeheer (waarbij voormalig daklozen zelf zeggenschap krijgen over de opvang waar zij verblijven) laten zien dat dit proces gepaard gaat met onduidelijkheid en onzekerheid (Tuynman 2012). Veel van de ontwikkelingen bij Vovend-J zijn vergelijkbaar met wat zich bij andere projecten voordoet waar zelfbeheer wordt ontwikkeld. De ondersteuners bevinden zich in het weerbarstige spanningsveld tussen *ingrijpen* (taken overnemen of sterk sturend optreden) en *laten gaan* (proces loslaten, deelnemers laten 'verzuipen' of zaken mis laten gaan). Zelfbeheer betekent niet dat ondersteuners altijd terughoudend moeten zijn. Zij fungeren als 'bewakers van zelfbeheer' en zullen moeten handelen wanneer de uitgangspunten van zelfbeheer en cliëntsturing in het geding komen of wanneer zij inschatten dat er een situatie ontstaat die niet verantwoord is.

Discussiepunten

Ruimte en relatieve rust

Ervaringen elders leren dat het opzetten en beheren van een voorziening in zelfbeheer tijd en ruimte vraagt. Vanuit de overkoepelende organisatie kan het aantrekkelijk zijn om aandacht te vragen voor een vernieuwend project in zelfbeheer. Het opbouwen en ontwikkelen van zelfbeheer vraagt daarentegen dat de overkoepelende instelling de voorziening de ruimte en vertrouwen geeft om zich te ontwikkelen. Degenen die de voorziening beheren, hebben tijd nodig om elkaar te leren kennen en om invulling te geven aan hun project. Het kan aan te raden zijn om – zeker in de startfase – niet teveel druk te leggen op deelnemers om naar buiten te treden met (positieve) resultaten, totdat het project staat, de deelnemers een stevig team vormen en zélf naar buiten willen treden.

Gezamenlijke reflectie

Vovend-J biedt de jongeren de mogelijkheid om te ontdekken waar ze goed in zijn en taken op zich te nemen (binnen de opvang) die bij ieders talenten en krachten aansluiten. In de praktijk blijkt er echter veel energie uit te gaan naar het runnen van de opvang, en het overkomen van praktische problemen en alledaagse strubbelingen. Dat werpt de vraag op in hoeverre er ruimte is – en moeten worden geborgd - voor reflectie op het herstelproces van de betrokken jongeren. De jongeren konden intervisie krijgen van de procesbegeleider. Zij maakten hier niet altijd gebruik van – de samenwerkingsafspraken waren wellicht te vrijblijvend en sneeuwden makkelijk onder door de hectiek van alledag.

Onzekerheden over de invulling van rollen en de taakverdeling, die inherent zijn aan projecten in zelfbeheer, kunnen worden aangegrepen door de professionals en de jongeren om te reflecteren op wat er gebeurt en om gezamenlijk op zoek te gaan naar een passende handelingswijze. Conflicten en wrijvingen bieden de jongeren leermomenten: het kan hun sociale vaardigheden en zelfvertrouwen versterken wanneer ze ervaren dat ze er als groep in slagen onderlinge conflicten in goede banen te leiden. Onderlinge strubbelingen zijn welhaast onvermijdelijk: ze maken deel uit van élk groepsproces, maar zijn in zelfbeheer wellicht pregnanter. Een complicerende factor bij Vovend-J is dat

de jongeren die de opvang beheren niet zelf ook de gebruikers ervan zijn. Dit maakt dat zij niet de verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen opvang of verblijf. Dit is bij een aantal andere projecten in zelfbeheer wel het geval. Ervaringen met deze laatste vormen leren dat dit de betrokkenheid en het gevoel van eigenaarschap versterken.

Positionering jongeren

Tot slot benoemen we een aantal aandachtspunten die te maken hebben met de positie die de jongeren in de opvang innemen. Ze krijgen veel verantwoordelijkheid en handelingsruimte en tegelijkertijd benadrukken professionals dat de jongeren zich in een kwetsbare positie bevinden (als voormalig zwerfjongere) en dat het in zekere zin cliënten zijn. Hier zit een ingewikkeldheid: enerzijds hebben de jongeren een stevigere begeleiding door de ondersteuners nodig, anderzijds zouden zij zelf op een aantal punten meer regie in handen moeten nemen. Voor het functioneren van de opvang is het nodig dat de jongeren als team steviger worden ondersteund en gelijktijdig vraagt het verwezenlijken van de uitgangspunten van zelfbeheer om meer handelingsruimte voor de jongeren.

Er liggen kansen om de regie van de jongeren te verstevigen. Allereerst kan een lossere inbedding in de overkoepelende organisatie de handelingsruimte en het verantwoordelijkheidsgevoel van de jongeren vergroten. Daarbij is het nodig om (meer) te investeren in het teamgevoel. De ondersteuners zouden nadrukkelijk(er) aandacht kunnen besteden aan de jongeren als collectief. Zij zijn actief betrokken bij de werving van collega-jongeren – zij zouden hierbij expliciet (en in samenspraak met professionals) kunnen reflecteren op criteria waar de nieuwe collegae aan dienen te voldoen.

Ook ten aanzien van de positie waar de jongeren zich in bevinden, zit een spanningsveld: ze zijn als vrijwilligers ingezet, maar dragen de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken bij de opvang en ervaren hun inzet ook als werk. Het is te overwegen om de jongeren nadrukkelijker de verantwoordelijkheid te geven om te reflecteren op hun inzet, aangejaagd en ondersteund door de procesbegeleider en ondersteuner. De jongeren zijn geen professionals, maar ze brengen hun ervaring als voormalig zwerfjongere in. Enkele jongeren zijn zich aan het professionaliseren middels hun opleiding

(tot pedagogisch medewerker). De procesbegeleider doet de suggestie om de jongeren een basisinkomen te verschaffen voor hun werk bij Vovend-J. Dit zou meer betrokkenheid bij het team kunnen bewerkstelligen. Anderzijds staat het inzetten van de jongeren als werknemers op gespannen voet met de bezuinigingsdoelstelling en het streven van Kwintes om formele en informele zorg met elkaar te verbinden.

Tot slot

Zelfbeheer, in wat voor vorm dan ook, is een grote uitdaging voor alle betrokkenen. Voor deelnemers, ondersteuners en beleidsmedewerkers, maar zeker ook voor onderzoekers. Eerst enthousiasme, dan vertwijfeling en uiteindelijk gloort er hoop. In voorgaande hebben wij verslag gedaan van de uitkomsten van dit proces. Vovend-J staat aan het begin van de ontwikkeling. Met dit rapport hopen wij daar een bijdrage aan te hebben geleverd.

Verslag bespreking rapport, stand van zaken en verdere ontwikkeling

In het najaar van 2014 kwam een aantal 'stake-holders' bij Vovend-J en belangstellenden bijeen om de uitkomsten van het onderzoek, de huidige stand van zaken en de mogelijkheden voor verdere ontwikkelingen te bespreken. Deze bijeenkomst diende enerzijds om de uitkomsten van het onderzoek te valideren en aan te vullen met de recente ontwikkelingen, anderzijds om op basis van de onderzoeksuitkomsten bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van Vovend-J.

Bij de bijeenkomst was een gemengd gezelschap van circa 25 mensen aanwezig, bestaande uit de oprichters van de voorziening, huidige jongeren en enkele voormalige gasten van Vovend-J, (voormalig) ondersteuners, medewerkers Kwintes, geïnteresseerden van andere afdelingen en ambtenaren van de gemeente Almere. Het hoofd Begeleiden en Wonen gaf een korte introductie op de ontstaansgeschiedenis van Vovend-J, waarna de onderzoeker het rapport en de belangrijkste onderzoeksresultaten presenteerde. Er volgde een levendige discussie, waarvan hieronder een kort verslag.

Stand van zaken en naar aanleiding van het rapport

Sinds de afronding van de data-verzameling (januari 2014) is er bij Vovend-J één en ander veranderd. Zo is een aantal nieuwe jongeren bij Vovend-J gekomen. Er zijn nu nog twee jongeren van de eerste periode betrokken, van wie één ook een baantje heeft als slaapwacht. Eén van de andere mede-oprichters heeft elders betaald werk.

Een van de aanwezige jongere zegt zich in de onderzoeksresultaten te herkennen en vertelt over zijn ervaringen als gast bij VOVEND-J. Hij beschrijft meteen een klik met de jongeren te hebben gekregen. Hij voelde zich gehoord, luisterde naar adviezen en raakte gemotiveerd om zijn leven aan te pakken, omdat hij hoop kreeg dat het anders kan. Hij onderschrijft hiermee ook de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek.

De aanwezigen onderschrijven de uitkomsten van het onderzoek. Wel worden twee kanttekeningen gemaakt. Het onderzoek benadrukt dat het belangrijk is dat – zeker in een opstartfase – de opvang en de jongeren de ruimte en

rust krijgen om zichzelf te ontwikkelen. Dat wordt niet tegengesproken, maar wel wordt opgemerkt dat het krijgen van aanmoediging en aandacht, zoals toen de Vovend-J jongeren een prijs kregen van RIBW-Alliantie, een boost kan geven aan betrokkenen. Een tweede opmerking gaat over het tevredenheids-onderzoek. Hieruit blijkt dat de gasten geen ondersteuning zeggen nodig te hebben bij het onderhouden en ontwikkelen van hun sociaal netwerk. Deze houding past volgens de aanwezigen bij de leeftijd ('we kunnen dit zelf wel'), maar tegelijkertijd benadrukken zij het belang van sociale banden. De jongeren ervaren dit zelf wellicht anders, maar het kan toch nodig zijn om hen te ondersteunen bij het herstellen van hun sociale relaties. Hierbij gaat het niet alleen om familie, maar ook vrienden of bijvoorbeeld kennissen van de sportschool. Eén van de jongeren van Vovend-J vertelt dat zij haar eigen ervaring op dit gebied gebruikt om hierover met gasten in gesprek te gaan. Een ondersteuner benadrukt nogmaals dat ook wanneer iemand zelf zegt geen contact met het sociaal netwerk willen, dat niet betekent dat het niet van belang is om hierin te investeren.

Doorontwikkeling

Het tweede deel van de bijeenkomst richt zich op de verdere ontwikkeling van Vovend-J. Een aantal van de jongeren zegt graag meer zelfstandigheid te willen, bijvoorbeeld in de vorm van een eigen huis. Nu is Vovend-J onderdeel van Kwintes en heeft de beschikking over een huiskamer/keuken en drie gastenkamers. De huidige ondersteuner probeert, samen met het Hoofd Begeleiden en Wonen, zoveel mogelijk te stimuleren dat de jongeren een gevoel van eigenaarschap te ontwikkelen. Volgens een aantal aanwezigen zou dit alleen kunnen lukken als Vovend-J ook fysiek zelfstandig is, via een eigen ingang of in een eigen huis. Hierbij merken aanwezigen op dat het niet makkelijk is om een zorgvoorziening in een woonwijk te starten en verwachten zij dat het moeilijk zal zijn goede relaties met de burens te onderhouden.

Over de doorgroei naar meer zelfstandigheid wordt uitgebreid gediscussieerd. Daarbij gaat het enerzijds over de facilitering die daarvoor nodig zal zijn, anderzijds om de mogelijkheden van de jongeren zelf. Het onderzoek benoemt een aantal situaties beschreven waarbij de aansluiting tussen de jongeren en omliggende organisatie-eenheden (binnen en buiten Kwintes) niet goed tot stand kwam. De aanwezigen zijn het er niet over eens of dit ligt aan het 'gla-

zen plafond' van zelfbeheer waardoor jongeren binnen Vovend-J niet kunnen doorgroeien of aan mogelijk gebrekkige vaardigheden van de jongeren op bureaucratisch gebied.

Een van de oud- ondersteuners vindt dat het te ver gaat om bij het opzetten van een nieuwe voorziening meteen met zelfbeheer te starten. Het is een mogelijkheid om eerst gefaseerd toe te werken naar zelfbeheer. In eerste instantie zou de nadruk bijvoorbeeld meer kunnen liggen op de onderlinge band, door de nadruk meer te leggen op gezelligheid en sfeer, en minder verantwoordelijkheden bij de jongeren te leggen. De aanwezige jongeren die vanaf het begin betrokken waren, onderschrijven dat zij zich in het diepe gegooid voelden. Daarom willen zij dat nu verder ontwikkelen voor nieuwe jongeren, waarover hieronder meer.

Voor de ondersteuners is veiligheid en betrouwbaarheid een van de belangrijkste criteria bij wel of niet ingrijpen. De aarzeling in de discussie over een zelfstandige voorziening ligt dan ook in de overweging of er wel een goede achterwacht georganiseerd kan worden. Kunnen de jongeren de verantwoordelijkheid nemen dat gasten niet voor een dichte deur komen te staan? Hoe gaan zij om met vervelende situaties wanneer er geen achterwacht aanwezig is?

Het team wil zich graag doorontwikkelen om meer professioneel te gaan werken. De complicatie daarbij is dat zij zelf niet in de voorziening wonen. Dit maakt de betrokkenheid bij het zelfbeheer lastig. Het beheer ligt nu bij vrijwilligers, voor wie in hun eigen leven ook nog van alles speelt en die bij Vovend-J voor een ingewikkelde taak gevraagd worden, met veel verantwoordelijkheid. Een aantal haakt daarop af. Het blijft dan ook lastig om geschikte jongeren te vinden die zich op vrijwillige basis voor langere tijd willen binden. Zij zijn tot het belangrijke, en voor hen nieuwe inzicht, gekomen dat ze nu mensen benaderen op basis van geschiktheid en minder op basis van hun eigen sociale netwerk. Een andere ontwikkeling is dat het nu gebeurt dat jongeren die eerst gast waren, bij Vovend-J als vrijwilliger gaan werken. Deze rolverschuiving is lastig voor zowel de voormalige gast, als voor zijn of haar collega-vrijwilligers. Tegelijkertijd ziet iedereen ook wel de toegevoegde waarde ervan. Een uitdaging voor alle jongeren is op welke manier ze met de problemen uit hun eigen leven die nog actueel zijn omgaan in hun werk. Houden ze dat erbuiten, of

brengen ze het juist in? Soms is dat laatste misschien van toegevoegde waarde, maar het kan ook in de weg zitten.

Om uitval te voorkomen en aantrekkelijker te zijn voor nieuwe jongeren, komt een aantal van de jongeren met het volgende voorstel: nieuwe vrijwilligers draaien eerst mee met andere vrijwilligers. Daarna gaan ze zelf reguliere diensten draaien en langzamerhand worden ze ook meer betrokken bij besluitvorming. Tot slot vinden de jongeren dat een aantal betaalde ervaringsdeskundige coördinatoren aangesteld zouden moeten worden. Zij kunnen de continuïteit waarborgen en een vangnet vormen voor de vrijwilligers. Dit biedt meteen ook doorgroeimogelijkheden voor de jongeren die als vrijwilliger beginnen. DWI erkent het werken in Vovend-J nu nog niet als tegenprestatie voor een uitkering, omdat het mogelijk in de weg staat van betaald werk. Dit zou opgevangen kunnen worden door een leerwerktraject aan het werken bij Vovend-J te koppelen. Kwintes biedt nu ook al cursussen voor wie wil doorgroeien, maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt. Dit kan in samenspraak met Kwintes, DWI en eventueel een ROC verder ontwikkeld worden.

Tot slot

Vovend-J is voor alle betrokkenen een spannend en uitdagend project, zoals de meeste projecten in zelfbeheer. Na ruim anderhalf jaar is de energie nog volop aanwezig en zijn er nog veel mogelijkheden voor verdere groei. Dit onderzoek en deze middag, op basis waarvan dit verslag is opgesteld, hebben daar hopelijk aan bijgedragen.

Almere, oktober 2014.

LITERATUURLIJST

- Boumans, J., Muusse, C., Planije, M., & Tuynman, M. (2012). *'Nu leef je zelf'. Een onderzoek naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Trimbos- instituut.
- Desain et al (2013). *Ervaringen met de inzet van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Maatschappij en Recht.
- Diessen et al (2013). *Begrippenkader. Ervaringsdeskundigheid en andere aanverwante begrippen*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Maatschappij en Recht.
- Edelbos, J, Monnikenhof, R (2001). *'Lokale interactieve beleidsvorming, een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie'*. Uitgeverij Lemma Bv, Utrecht
- Gauthérie van Weezel L. & K. Waaldijk (2004) *Werken in de semi-residentiele hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Huber, M.A. en Bouwes T. redactie (2012) *Samensturing in de maatschappelijke opvang. De tegenstelling voorbij*. Utrecht: Movisie.
- Lochtenberg, M. (2013) *(Hoe) gaat dat samen dan? Een meervoudig perspectief op de ontwikkeling van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht (scriptie Master Social Work).
- Niewijk, A. (2014) *Wat vinden de gasten zelf?* Intern verslag van een enquête onder gasten van Vovend-j, ter aanvulling op onderzoeksrapport Hogeschool van Amsterdam / Eropaf& Co. Zeist: Kwintes.
- Remmerswaal, J. (2011) *Handboek groepsdynamica. Een inleiding op theorie en praktijk*. Amsterdam: uitgeverij Boom.
- Segal, S. S. (2013). Are All Consumer-Operated Programs Empowering Self-Help? *Social Work in Mental Health*, 1-15.
- Tuynman, H. (2012) Zelf, maar niet alleen. Ondersteunen bij daklozenbeheer. In: *Sozio SPH* (108) oktober 2012, pp. 22- 27
- Tuynman, M. en M.A. Huber (2012). *Wij kunnen het beter. Handreiking zelfbeheer in de Maatschappelijke Opvang*. Utrecht/Amsterdam: Trimbosinstituut en Hogeschool van Amsterdam.

VEILIG ONDERDAK VOOR EN DOOR JONGEREN

Verslag van een praktijk in ontwikkeling

Eind 2012 is Kwintes in Almere begonnen met het voorbereiden van een crisis-nachtopvang in zelfbeheer door voormalige zwerfjongeren voor zwerfjongeren. De groep jongeren die gestart is met dit project bedacht de naam: Veilig Onderdak Voor En Door Jongeren, afgekort als VOVEND-J. Kort na de opening is VOVEND-J al genomineerd voor de RIBW Alliantie Trofee 2013.

Kwintes heeft de Wmo-werkplaats Amsterdam en Eropaf! & Co u.a. benaderd om als onderzoekers mee te kijken met de opstart van dit project. In dit onderzoek is onderzocht hoe betrokkenen samen vormgeven aan de nachtopvang in zelfbeheer en hoe zij dit ontwikkel- en uitvoeringsproces ervaren. In dit onderzoeksverslag worden de uitkomsten van dit onderzoek beschreven. We onderzochten een praktijk in beweging: gedurende de looptijd van het onderzoek is veel veranderd in de opzet en organisatie. Dit onderzoek wil bijdragen aan de ontwikkeling van deze praktijk.

Onderdeel van een serie

Sinds 2009 wordt vanuit de Wmo-werkplaats Amsterdam, in samenwerking met de stichting Eropaf!, het Trimbos-instituut, organisaties in zelfbeheer en andere praktijkpartners, onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang en geestelijke gezondheidszorg. In zelfbeheer geven gebruikers van een voorziening of (voormalig) lotgenoten van gebruikers groten-deels zelf vorm aan het dagelijks beheer en de ontwikkeling van de voorziening. Dit onderzoek maakt deel uit van een serie onderzoeken. Deze serie is digitaal te verkrijgen via o.a. www.krachtwerkcontour.nl.