



1. Referentie

Referentie	Noom, M. en de Winter, M. (2001). <i>Op zoek naar verbondenheid. Zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening</i> . Onuitgegeven Onderzoeksrapport, Universiteit Utrecht en het Nederlands Platform Zwerfjongeren.
Taal	Nederlands
ISBN	90-9014823-x
Publicatievorm	Onderzoeksrapport

2. Abstract

De auteurs van deze studie trachten een antwoord te vinden op drie vragen:

Hoe denken thuisloze jongeren over de hulpverlening? Hoe kunnen knelpunten opgelost worden? Is de gebruikte methode van dit onderzoek, jongerenparticipatie, nuttig?

De eerste vraag wordt beantwoord door middel van peerresearch. De zwerfjongeren interviewen zelf andere thuisloze jongeren. Dit leverde 190 interviews op, waarin jongeren hun mening formuleerden over de taken van de hulpverlening en over knelpunten.

De knelpunten die naar voren kwamen uit deze interviews werden ter discussie voorgelegd aan de jonge interviewers, hulpverleners en beleidsactoren, die samen hier rond debatteerden en zo een antwoord formuleerden op de tweede onderzoeksvraag.

Tot slot handelt dit onderzoek ook over de gebruikte methode, namelijk jongerenparticipatie. Uit de evaluatie blijkt dat jongerenparticipatie nuttig is, maar dat er evenwel een aantal verbeteringen kunnen aangebracht worden aan de methode die in dit onderzoek gehanteerd werd.

In een laatste hoofdstuk gaan de auteurs dieper in op de belangrijkste conclusie van het onderzoek: jongeren zijn redelijk tevreden over de hulpverlening, maar er is een communicatiekloof tussen beleidsactoren, hulpverleners en de zwerfjongeren. De onderzoekers pleiten dan ook voor een open dialoog tussen alle betrokkenen op alle niveaus.

3. Trefwoorden

Thema('s)	Welzijn
Trefwoord(en)	Beleid, communicatie, dialoog, hulpverlening, inspraak, instellingen, participatieonderzoek, peerresearch, thuislozen, zwerfjongeren

4. Onderzoeker

Opdrachtgever	/
Onderzoeker(s)	Marc Noom Afdeling Orthopedagogiek Faculteit Sociale wetenschappen Universiteit Leiden Postbus 9555 2300 RB Leiden Nederland Tel: +3171/ 527 40 60 of +3171/ 527 40 62 http://www.orthopedagogiek.leidenuniv.nl Micha de Winter Capaciteitsgroep Kinder- en Jeugdstudies Faculteit Sociale Wetenschappen Universiteit Utrecht

	Postbus 80.140 3508 TC Utrecht Nederland Tel: ++3130/ 253 20 12 Fax: ++3130/ 253 91 41 http://www.uu.nl/uupublish/onderwijs/opleidingen/pedagogiek/15701main.html
--	---

5. Onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag	1. Hoe denken thuisloze jongeren over de hulpverlening? = PEERRESEARCH 2. Hoe kunnen knelpunten opgelost worden? = DISCUSSIERONDES 3. Is de gebruikte methode, jongerenparticipatie, nuttig om deze jongeren bij de hulpverlening te betrekken? = METHODE-EVALUATIE
Hypothesen	/

6. Methode

Onderzoeksmethode	Via vier instellingen voor hulpverlening aan zwerfjongeren werden 22 jongeren opgespoord die bereid waren om actief deel te nemen aan het project. 4 van hen zijn meisjes, 16 van hen hebben een niet-westerse achtergrond. Deze 22 jongeren kregen een interviewtraining, 3 jongeren stopten na deze training. Een conceptvragenlijst werd opgesteld door de onderzoekers. Tien leefgebieden werden onderscheiden om de kwaliteit van de hulpverlening na te gaan: wonen, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, contact met de familie, contact met vrienden, opleiding, werk, inkomen, contact met politie/justitie en vrije tijd. Er werd bij elk leefgebied gevraagd naar de huidige situatie, naar de daadwerkelijke en de gewenste rol van de hulpverlening en naar de beoordeling van die hulpverlening. De open antwoorden werden geanalyseerd volgens de Maykut en Morehouse 'constant comparative method'. 190 bruikbare interviews werden door de jongeren afgenomen. In een tweede fase (voor de tweede onderzoeksvraag) werden discussierondes georganiseerd waarbij de knelpunten uit de interviews besproken werden met enerzijds de interviewers en anderzijds de hulpverleners en beleidsmedewerkers. De knelpunten werden gegroepeerd naar drie niveau's: het relatieniveau, het instellingsniveau en het beleidsniveau. Voor elk probleem werden oplossingen aangereikt en de beste oplossingen werden gekozen en uitgewerkt.
Onderzochte groep	Voor onderzoeksvraag 1 (over hulpverlening aan thuisloze jongeren volgens de jongeren zelf) werden 190 jongeren geïnterviewd, die via verschillende kanalen bereikt werden, via contact op straat of via een of andere hulpverleningsinstantie: 73 in Rotterdam, 35 in den Haag, 81 in Amsterdam en 1 elders. Het gaat om 47 meisjes en 143 jongens in de leeftijd van 14 tot en met 24 jaar. De gemiddelde leeftijd was 19,6 jaar. 42% van de jongeren is autochtoon (d.w.z. dat minstens 1 van de 2 ouders in een Westers land geboren is), 58% allochtoon. De meesten van hen verlieten het huis tussen 16- en 19-jarige leeftijd en hebben sinds een half jaar tot twee jaar geen vaste woonplek meer. 43% van de ondervraagden kende de interviewer helemaal niet. Voor de discussierondes (onderzoeksvraag 2) werden de interviewers uitgenodigd om mee na te denken met een aantal niet nader genoemde hulpverleners en beleidsactoren over knelpunten en oplossingen voor deze knelpunten. Onderzoeksvraag 3 gaat over de participatie van jongeren in onderzoek. Het betreft 22 jongeren die interviews afnamen, 4 van hen zijn meisjes, 16 van hen hebben een niet-westerse achtergrond. Deze 22 jongeren kregen een interviewtraining, 3 jongeren stopten na deze training.
Bereik	Nationaal (Nederland)

7. Resultaten

laag 1:

Peerresearch	Tien leefgebieden werden onderscheiden om de kwaliteit van de hulpverlening na te gaan: wonen, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, contact met de familie, contact met vrienden, opleiding, werk, inkomen, contact met politie/justitie en vrije tijd. Vooral op het gebied van wonen, opleiding, werk, inkomen en contact met politie/justitie
--------------	---

	vindt meer dan driekwart van de ondervraagde jongeren dat de hulpverlening zou moeten helpen. De meesten erkennen dat er hulp geboden wordt op deze gebieden en wanneer men beweert dat er geen hulp geboden wordt, heeft dit te maken met het feit dat de jongere in kwestie geen hulp nodig heeft of wenst. Soms vindt men ook dat de hulpverlening zich niet mag moeien. Op al deze gebieden valt op dat er twee groepen zwerfjongeren zijn: zij die meer ondersteuning wensen en zij die meer gerust gelaten wensen te worden. Soms vindt eenzelfde jongere dat men op het ene gebied meer ondersteuning zou mogen geven en dat men zich op een ander gebied niet zou mogen moeien. De kunst van hulpverlening is dan ook de juiste balans vinden tussen de mate van zelfstandigheid die mogelijk is en de mate van ondersteuning die nodig is.
Discussierondes	In de discussierondes behandelen jongeren, hulpverleners en beleidsactoren een aantal knelpunten en zoeken naar oplossingen. Op het relatieniveau, tussen jongere en hulpverlener, bestaat er een aantal problemen zoals gebrekkige communicatie, een gebrek aan vertrouwen, te strenge regels, gebrek aan overleg en een slechte afstemming van hulpvraag en hulpaanbod. Een betere communicatie kan ontstaan door meer informele gesprekken en activiteiten. Op die manier kan ook het wederzijds vertrouwen groeien. Ten slotte moet er meer inspraak komen van de jongere, meer betrokkenheid bij beslissingen. Op het instellingsniveau komen dezelfde punten terug: gebrek aan communicatie en gebrek aan vertrouwen. Deze moeten op dezelfde manier bestreden worden als op het relatieniveau. Ook meer inspraak is hier vereist, zeker wat betreft het opstellen van de regels. Jongeren kunnen zelf hun verantwoordelijkheid nemen. Tenslotte zouden hulpverleners meer begeleiding en training moeten krijgen. Op beleidsniveau zijn er talrijke en belangrijke knelpunten: er is te weinig capaciteit, de samenwerking tussen de instellingen verloopt niet goed en de coördinatie ontbreekt. Meer instellingen, meer geld, meer dagopvang en een keurmerk zouden een stap in de goede richting zijn. Een enkele toegang tot de hulpverlening creëren en een centrale registratie oprichten is ook nodig voor een betere samenwerking. Tenslotte is ook op dit niveau meer inspraak van jongeren gewenst. Een jongerenraad en een tevredenheidsonderzoek zijn daar goede voorbeelden van.
Methode-evaluatie	Peerresearch blijkt een geschikte methode te zijn. De jongeren in het project hebben bewezen dat ze in staat zijn om kwalitatief materiaal af te leveren. Ook kwam er van hun kant een constructieve bijdrage in de discussierondes. Intensieve en continue begeleiding is wel vereist om de motivatie op peil te houden. Andere knelpunten zijn de betrouwbaarheid en het beurtroelsysteem. De betrouwbaarheid zou verhoogd kunnen worden door een maximum aantal interviews af te spreken, zodat herhaling van fouten vermeden wordt. Het beurtroelsysteem in de discussierondes zou ook beter doorbroken worden door een echte discussie af en toe, waarbij er gewaakt wordt over de inspraak van allen. Tot slot blijkt dat volwassenen niet goed weten wat hun rol is in peerresearch. De idee ontstond dat het bij jongerenparticipatie alleen om de inbreng van de jongere draait, wat fout is. Het is belangrijk dat er een echte dialoog gevoerd wordt. Een voorbereidingsgesprek, ook voor volwassenen, is dus aanbevolen.

8. Publicaties op basis van hetzelfde onderzoek

De Winter, M. & Noom, M.J. (2001). Iemand die je gewoon als mens behandelt... Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening. *Pedagogiek*, 21, 296-309.

De Winter, M., & Noom, M.J. (2003). Someone who treats you as an ordinary human being: Homeless youth examine the quality of professional care. *British Journal of Social Work*, 33, 325-337.

De Winter, M. & Noom, M.J. (2003). Iemand die je gewoon als mens behandelt... Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening. In M. de Winter & M. Kroneman (Eds.), *Participatief jeugdonderzoek: Sociaal-wetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd* (pp. 37-53). Assen: Van Gorcum.

9. Beleidsaanbevelingen

Ja

10. Samenvatting

In deze studie gaan de auteurs op zoek naar het antwoord op de vraag welke problemen zich voordoen in de hulpverlening in Nederland, in het bijzonder met betrekking tot zwerfjongeren. De onderzoekers willen vooral de jongeren zelf aan het woord laten en kozen daarom voor een participatie-onderzoek. Via instellingen werden jongeren aangesproken om deel te nemen aan het onderzoek. Na een trainingsweekend bleven 19 zwerfjongeren over die 190 interviews afnamen van andere zwerfjongeren.

Tien leefgebieden werden onderscheiden om de kwaliteit van de hulpverlening na te gaan: wonen, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, contact met de familie, contact met vrienden, opleiding, werk, inkomen, contact met politie/justitie en vrije tijd. Uit de interviews blijkt dat de jongeren redelijk tevreden zijn over de aangeboden hulpverlening. Wanneer men beweert dat er geen hulp geboden wordt, heeft dit te maken met het feit dat jongere in kwestie geen hulp nodig heeft of wenst. Soms vindt men ook dat de hulpverlening zich niet mag moeien. Dit is dan meteen ook een opvallende conclusie: de jongeren willen enerzijds voldoende ondersteuning en anderzijds voldoende zelfstandigheid. Het is een moeilijke taak voor de hulpverleners om hiertussen te balanceren.

Naast de interviews werden er ook discussierondes georganiseerd tussen de jonge interviewers, hulpverleners en beleidsactoren. De in de interviews geformuleerde knelpunten lagen aan de basis van de discussie. Zowel op relatieniveau, instellingsniveau en beleidsniveau blijkt een gebrek aan goede communicatie een van de grootste problemen te zijn. De knelpunten 'gebrek aan vertrouwen' en 'gebrek aan inspraak' zijn nauw verwant met het communicatieprobleem.

De participatiemethode werd tot slot geëvalueerd. Peerresearch blijkt een geschikte methode te zijn. De jongeren in het project hebben bewezen dat ze in staat zijn om kwalitatief materiaal af te leveren. Ook kwam er van hun kant een constructieve bijdrage in de discussierondes. Enkele punten zijn voor verbetering vatbaar, zoals de manier van discussiëren in de discussierondes, het beperken van het aantal afgenomen interviews per interviewer om de betrouwbaarheid te verhogen, de volwassenen die deelnemen aan het onderzoek beter inlichten over peerresearch, ...

In het laatste hoofdstuk gaan de auteurs dieper in op het hoofdprobleem dat naar voren kwam uit het onderzoek: een gebrek aan goede communicatie. Ook het vinden van een evenwicht tussen het geven van zelfstandigheid en vertrouwen enerzijds en het ondersteunen van de jongere anderzijds blijft een moeilijke oefening. Door een open dialoog en door de jongere meer inspraak te geven kan er een sociale verbondenheid ontstaan. Een dialooggerichte aanpak op relatieniveau betekent dat er open gepraat wordt over de diagnostiek, behandeling en evaluatie; op instellingsniveau betekent dit meer inspraak voor de jongere en meer overleg tussen instellingen; op beleidsniveau is er een debat vereist tussen alle betrokkenen over zowel lokaal, regionaal als landelijk beleid. Wie binding wil oogsten moet dus investeren in begeleiding, betrouwbaarheid en betrokkenheid.