

Informatie & Advies

Onderzoek naar Informatie & Advies als specifieke methodiek van het grootstedelijk jongerenwerk

Author(s)

Schaap, Rick; Todorović, Dejan; Awad, Saïd; Manders, Willeke; Sonneveld, Jolanda; Metz, Judith

Publication date

2017

Document Version

Final published version

License

CC BY

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Schaap, R., Todorović, D., Awad, S., Manders, W., Sonneveld, J., & Metz, J. (2017). *Informatie & Advies: Onderzoek naar Informatie & Advies als specifieke methodiek van het grootstedelijk jongerenwerk*. (Portfolio jongerenwerk; Vol. 6).

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

INFORMATIE & ADVIES

Onderzoek naar Informatie & Advies als specifieke methodiek van het grootstedelijk jongerenwerk

Portfolio Jongerenwerk aflevering 6

CREATING TOMORROW



Rick Schaap
Dejan Todorovic
Saïd Awad
Willeke Manders
Jolanda Sonneveld
Judith Metz

Colofon

Dit onderzoeksrapport is tot stand gekomen door een samenwerking van de jongerenwerkaanbieders Dock, Elance, IJdockzz, Streetcornerwork en Stichting JoU, de minor Jongerenwerk in de Grote Stad en het lectoraat Youth Spot van de Hogeschool van Amsterdam.

Auteurs: Rick Schaap, Dejan Todorovic, Saïd Awad, Willeke Manders, Jolanda Sonneveld & Judith Metz

Studenten van de minor Jongerenwerk in de grote stad 2015-2016: Sara Aakouk, Samreen Nawad, Gulistan Karakus, Referinio Plet, Sharella Blijleven, Daniëlle Tulaseket, Fazil Gokmen, Stephan Vossen, Mariam Afkir, Yousra Azzouni, Ilham Ahdach, Jelle van Beek, Daniel Steven, Lisa van Assenbergh, Margriet de Knock, Iris Schreuder, Lotte Jans, Chelsey van Wijland, Anass Afadass, Cheryl Simson, Jessemijne Berg en Sayonara Blank.

Deelnemers van de leesgroep: Annie de Boer (Stichting JoU), Libertad Oyarzun (Ijdockz nu Dockz), Jacqueline van Veen (Stichting Jeugd en Jongerenwerk Midden-Holland), Sefton Nickless (JIP Den Haag en Zoetermeer), en Cynthia Boomkens (Youth Spot).

Het lectoraat Youth Spot richt zich op de professionalisering van het jongerenwerk. Zij werkt bottom up (onder meer op basis van de 'tacit knowledge' van jongerenwerkers) met een open blik naar stedelijke, landelijke en internationale ontwikkelingen in de werelden van jongeren, samenleving, wetenschap en beleid. Het lectoraat Youth Spot wordt gevormd door Combiwel, Streetcornerwork, Dock, Jongerenwerk Utrecht (JoU), Roc TOP, Roc van Amsterdam, Youth for Christ, Xtra welzijn, Participe, ContourDeTwern (R-newt), De Schoor, Dynamo, Jeugd en Jongerenwerk Midden Holland en de Hogeschool van Amsterdam.

Lectoraat Youth Spot, jongerenwerk
Amsterdams Kenniscentrum Maatschappelijke Innovatie
Hogeschool van Amsterdam
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/youth-spot

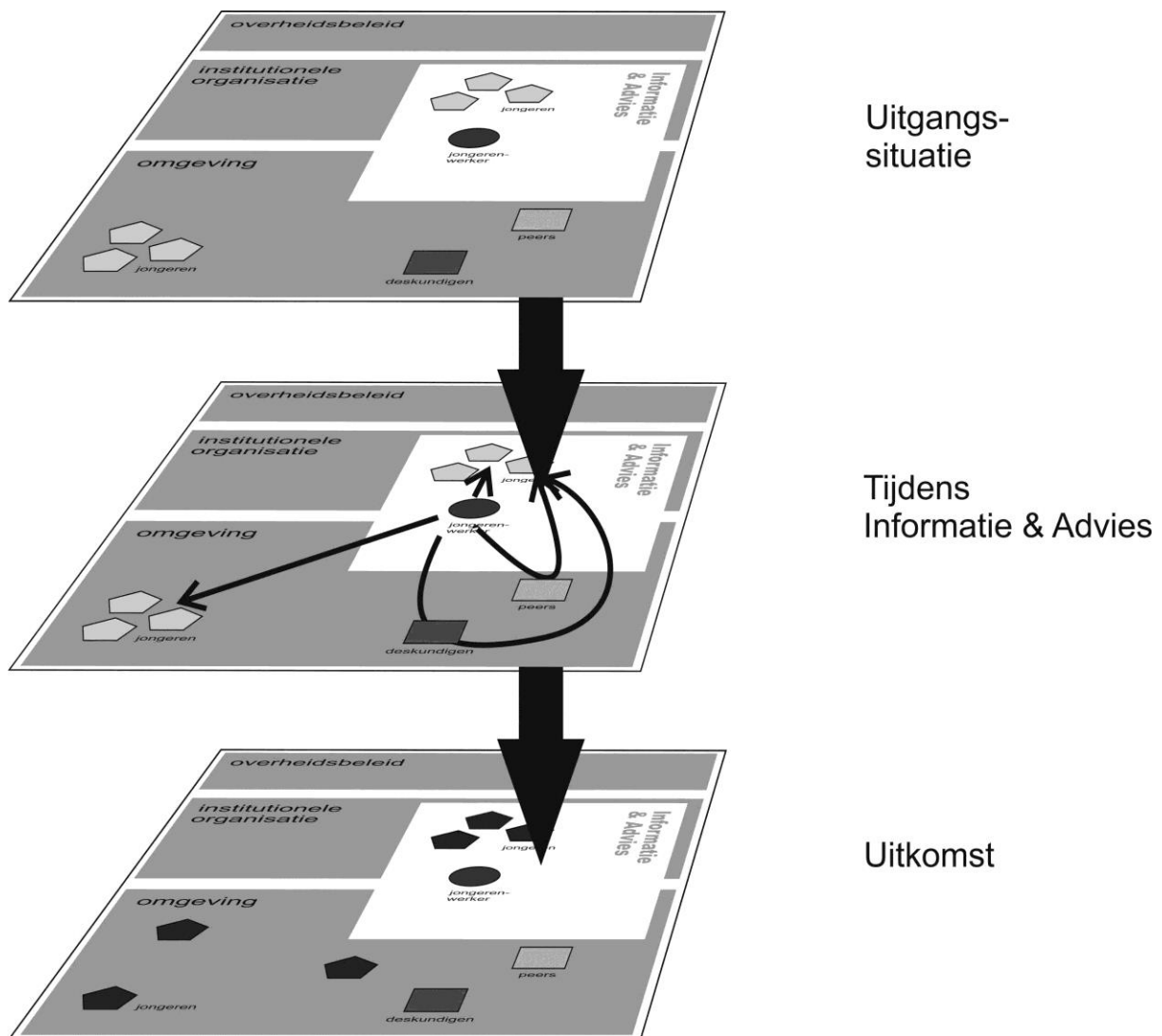
Copyright © 2017 Hogeschool van Amsterdam,
Overname van informatie uit deze beschrijving is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.

Samenvatting en conclusies

Voor u liggen de samenvatting en conclusies van het onderzoek naar Informatie & Advies als werkwijze in het grootstedelijke jongerenwerk. De aanleiding voor dit onderzoek is ten eerste dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk bijdraagt aan het oplossen van specifieke problemen van jongeren op diverse levensgebieden en het verminderen van stress van jongeren (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Daarnaast lijken jongeren door Informatie & Advies beter verantwoordelijkheid te kunnen dragen voor het eigen leven, ook als er problemen zijn. Ten slotte kan Informatie & Advies indirect bijdragen aan het vergroten van het zelfvertrouwen, het plezier in het eigen leven en het ontwikkelen van een toekomstperspectief van jongeren (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Er is niets bekend over hoe Informatie & Advies bijdraagt aan het vergroten van informatievaardigheden van jongeren. Ook zijn er geen onderzoeken die inzicht geven in de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk. Youth Spot, het lectoraat voor Jongerenwerk in de grote stad heeft daarom Informatie & Advies als werkwijze binnen het grootstedelijk jongerenwerk, gepositioneerd in de literatuur en op resultaten onderzocht. Inzet van het onderzoek is dat de uitkomsten de basis vormen voor een methodiekbeschrijving van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk die door wetenschappelijk onderzoek is onderbouwd. De doelstelling van dit onderzoek luidt: 'In bestaande praktijken binnen het jongerenwerk de werkzame bestanddelen van Informatie & Advies inzichtelijk en overdraagbaar maken om zo de kwaliteit en effectiviteit van het jongerenwerk te verbeteren.'

Methode praktijkbeschrijving

Voor het beschrijven van Informatie & Advies als werkwijze binnen het jongerenwerk is gebruikt gemaakt van de methode *Praktijkbeschrijving*, waar mogelijk in relatie tot beschikbare theorie en resultaten. Vertrekpunt voor het maken van de beschrijving is Informatie & Advies te beschouwen als sociale interventie. Informatie & Advies kan beschouwd worden als een sociale interventie omdat zij ingrijpt in zowel het leven van individuele jongeren als in de omgeving van die jongeren en als doel heeft om een positieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van jongeren. Onderstaand model vat Informatie & Advies als sociale interventie samen.



Figuur 1: Informatie & Advies als sociale interventie

Het onderzoek is uitgevoerd in zes praktijken van Informatie & Advies die gezamenlijk een brede diversiteit in doelgroepen bereiken en verschillende doelen en werkwijzen hanteren. Daarmee is geprobeerd een goede afspiegeling van het groot stedelijke, professionele jongerenwerk in een multiculturele stad te bereiken. De uitkomsten zijn gebaseerd op een combinatie van documentanalyse, observaties, diepte-interviews, registratiegegevens, vragenlijsten, focusgroepen en literatuuronderzoek. Voor de materiaalverzameling en het maken van de enkelvoudige beschrijvingen is samengewerkt met docenten en studenten van de minor *Jongerenwerk in de grote stad* van de opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming van de Hogeschool van Amsterdam. Achtereenvolgens wordt beschreven de kern van Informatie & Advies, de doelen in relatie tot de resultaten, de doelgroep, de pedagogische opdracht, Informatie & Advies aan de slag, de methodische uitgangspunten en de randvoorwaarden.

Kern

Informatie & Advies zien wij als 'een methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk dat een integraal onderdeel vormt van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Het omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en heeft de vorm van verschillende activiteiten: informele gesprekjes, folders, social media, websites, voorlichting, film, thema-avonden, peer-counseling, theater en doorverwijzen. Het

perspectief van jongeren vormt het uitgangspunt. Inzet van Informatie & Advies is dat jongeren toegang krijgen tot alle informatie die voor hen van belang is en het vermogen ontwikkelen om die informatie te analyseren en te gebruiken.'

Dat Informatie & Advies als methodische activiteit een integraal onderdeel vormt van het dagelijks contact tussen jongeren en jongerenwerkers impliceert dat Informatie & Advies altijd een rol speelt als er contact is met jongeren. De vragen of problemen van jongeren worden meestal niet specifiek voorgelegd, maar komen naar voren in het veelzijdige contact met jongeren in hun leefsituatie. Voor de uitvoering houdt dit in dat deze heel uiteenlopend is. Zowel de inhoud, de vorm, de locatie als de duur van Informatie & Advies kan variëren, afhankelijk van het perspectief en de behoeften van jongeren. De uiteindelijke bedoeling van Informatie & Advies is een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van jongeren door hen enerzijds de benodigde informatie te verstrekken en hen anderzijds de benodigde vaardigheden te laten ontwikkelen om informatie in hun voordeel te gebruiken.

De kern van Informatie & Advies in het jongerenwerk kan worden beschreven vanuit vijf kenmerken (Faché, 2016). Het eerste essentiële kenmerk van Informatie & Advies is de lage toegangsdrempel: rechtstreekse toegankelijkheid voor alle jongeren met om het even welke vraag; geen wachtlijsten, gunstige openingstijden, en onmiddellijke, gratis, anonieme en vertrouwelijke begeleiding. Het tweede kenmerk van Informatie & Advies is dat de jongere met zijn of haar vraag het uitgangspunt is. Informatie & Advies gaat uit van de behoeften, interesses en vragen van jongeren zelf. Het derde kenmerk is dat de focus van Informatie & Advies ligt op informatie- en/of adviesverlening eventueel gecombineerd met emotionele ondersteuning. Voor behandelende, procesmatige hulpverlening wordt doorverwezen. Het vierde kenmerk van Informatie & Advies is dat er sprake moet zijn van een betekenisrelatie tussen jongerenwerker en jongere die dermate open en diepgaand is dat het verschil maakt in het leven van de jongere (Koops, Metz, & Sonneveld, 2013). Tot slot is het vijfde kenmerk van Informatie & Advies dat het onafhankelijk, objectief en betrouwbaar moet zijn. Het uitgangspunt is dat jongeren van accurate, recente, en relevante Informatie & Advies worden voorzien.

Doelen en resultaten

Allereerst hebben wij in beeld gebracht voor welke doelen Informatie & Advies een geschikte werkwijze is. Er is pas sprake van een doel van Informatie & Advies wanneer aannemelijk kan worden gemaakt dat Informatie & Advies positief bijdraagt aan het realiseren van dat doel. Per doel wordt gekeken in hoeverre er resultaten worden behaald volgens jongeren, aanbieders en opdrachtgevers. Daarnaast vergelijken we deelnemers aan Informatie & Advies met niet-deelnemers die Informatie & Advies buiten het jongerenwerk ontvangen (bijvoorbeeld van een vriend/vriendin, ouder, familielid, leraar/mentor/decaan, hulpverlener van een instantie, werkgever, of sporttrainer/muziekdocent). Daarbij moet worden opgemerkt dat de niet-deelnemers wel Informatie & Advies buiten het jongerenwerk ontvangen, terwijl er voor veel deelnemende jongeren mogelijk geen alternatief is voor het ontvangen van Informatie & Advies. Het is dus mogelijk niet nodig om aan te tonen dat deelnemers betere resultaten bereiken dan niet-deelnemers. De drie doelen van Informatie & Advies zijn:

1. Verantwoordelijkheid

Informatie & Advies heeft als doel bij te dragen aan het vergroten van de verantwoordelijkheid van jongeren voor het eigen leven (Metz, 2016). Informatie & Advies probeert op drie manieren bij te dragen aan het vergroten van de verantwoordelijkheid van jongeren: (1) ondersteuning bij het aanpakken van problemen of het ontwikkelen van een positieve levenswijze; (2) jongeren in hun kracht te zetten; en (3) hen eigen

verantwoordelijkheid te geven. In Tabel 1 staan de resultaten volgens deelnemende jongeren weergegeven. Niet-deelnemers rapporteren gelijkwaardige scores. Deelnemers scoren alleen hoger op het beter weten welke stappen te zetten om doelen te behalen dan niet-deelnemers. Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk kan bijdragen aan het vergroten van de verantwoordelijkheid van jongeren, met name voor jongeren die buiten het jongerenwerk onvoldoende Informatie & Advies ontvangen. Op basis van de interviews met opdrachtgevers en aanbieders van Informatie & Advies kan niet worden vastgesteld in hoeverre het gestelde doel op het gebied van verantwoordelijkheid is behaald.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieders	Resultaat volgens de opdrachtgevers
Verantwoordelijkheid	32.2% weet welke stappen zij/hij moet zetten om doelen te behalen 31.1% gedraagt zich anders nu zij de risico's kennen van...(middelengebruik, social media, seks, ongezond eten) 30% weet waar hulp te vinden is wanneer dit nodig is	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 1: Resultaten verantwoordelijkheid

2. Binding aan de samenleving

Informatie & Advies heeft als doel bij te dragen aan binding van jongeren aan de samenleving. Onder binding aan de samenleving wordt verstaan: 'het herstellen of versterken van de maatschappelijke participatie van jongeren bedoeld' (Metz, 2016). Informatie & Advies beoogt op twee manieren de binding te versterken door: (1) de aansluiting met informele netwerken, voorzieningen en instanties te versterken; en (2) jongeren in aanraking brengen met actuele ontwikkelingen in de samenleving en nieuwe sociale contacten. De resultaten volgens de deelnemende jongeren aan Informatie & Advies staan weergegeven in Tabel 2. Niet-deelnemers scoren lager op deze gebieden. Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies een bijdrage levert aan het vergroten van de binding aan de samenleving van jongeren. Op basis van de interviews met opdrachtgevers en aanbieders van Informatie & Advies kan niet worden vastgesteld in hoeverre het gestelde doel op het gebied van binding aan de samenleving is behaald.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieders	Resultaat volgens de opdrachtgevers
Binding aan de samenleving	22.2% heeft een sollicitatiebrief of cv opgesteld 14.4% heeft zich aangemeld bij een instantie (school, uitzendbureau, woningcorporatie, sportvereniging, etc) 14.4% in contact gekomen met instellingen/mensen die kunnen helpen	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 2: Resultaten binding aan de samenleving

3. Vorming

Informatie & Advies heeft als doel bij te dragen aan de vorming van jongeren.

Jongerenwerkers proberen met Informatie & Advies bij te dragen aan de vorming van jongeren door (1) hen te ondersteunen bij het vergroten van hun sociaal inzicht en sociale vaardigheden en (2) het ontwikkelen van hun zelfwaarde en identiteit. De resultaten volgens de deelnemende jongeren aan Informatie & Advies staan weergegeven in Tabel 3. Niet-deelnemers rapporteren gelijkwaardige scores. Deelnemers scoren alleen hoger op toegenomen zelfvertrouwen dan niet-deelnemers.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieder	Resultaat volgens de opdrachtgever
Vorming	37.8% heeft geleerd hoe zij informatie kunnen zoeken 35.6% beter weten wat zij willen in de toekomst 33.3% heeft geleerd informatie die zij vinden te begrijpen 28.9% toegenomen zelfvertrouwen 27.8% heeft geleerd informatie te beoordelen op betrouwbaarheid 22.2% weet beter wie zij/hij is	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 3: Resultaten vorming

Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk een bijdrage kan leveren aan de vorming van jongeren, met name voor jongeren die buiten het jongerenwerk onvoldoende Informatie & Advies ontvangen. Er is vanuit de opdrachtgevers en aanbieders te weinig informatie beschikbaar om te kunnen achterhalen in hoeverre het gestelde doel van vorming is behaald.

Doelgroepen van Informatie & Advies

Wie de doelgroep is van Informatie & Advies in het jongerenwerk is in beeld gebracht door de beoogde doelgroepen te vergelijken met de deelnemers. Met beoogde doelgroepen worden groepen jongeren waar de onderzochte praktijken voor Informatie & Advies zich op richten bedoeld. Onder deelnemers worden jongeren verstaan die daadwerkelijk gebruik maken van Informatie & Advies.

Dit onderzoek wijst uit dat de primaire doelgroep van Informatie & Advies in het jongerenwerk alle jongeren in de leeftijd van 10 tot en met 23 jaar zijn, die te maken hebben met kwetsbaarheid op één of meerdere leefgebieden. Het gaat om grotendeels schoolgaande jongens en meisjes van lagere en middelbare opleidingsniveaus afkomstig uit Marokko, Nederland, Turkije of Suriname/Antillen. Jongeren met een Nederlandse, Turkse, en Surinaams/Antilliaanse afkomst lijken ondervertegenwoordigd en jongeren met een Marokkaanse afkomst oververtegenwoordigd. Ook de lagere en middelbare opleidingsniveaus lijken oververtegenwoordigd. Dit kan echter komen doordat de deelnemers en niet-deelnemers niet gematched zijn en vanwege de kleine en soms verschillende aantallen jongeren in de deelnemers en niet-deelnemers groep per praktijk.

Daarnaast leert dit onderzoek dat er een groep jongeren bestaat, die wel behoefte heeft aan contact met het jongerenwerk, maar er geen gebruik van maakt. In dit onderzoek is dat ongeveer een derde van de jongeren die niet deelnemen aan Informatie & Advies. Het bieden van een luisterend oor wordt door deze jongeren als voornaamste reden opgegeven voor contact met het jongerenwerk. Qua achtergronden verschillen deze jongeren van degenen die deelnemen aan Informatie & Advies of geen behoefte hebben aan Informatie & Advies. Onder de deelnemers bevinden zich bijvoorbeeld relatief meer jongeren van Marokkaanse achtergrond (57.8%) en minder jongeren van Turkse (12.6%) en Surinaams/Antilliaanse achtergrond (8.9%). Ook zijn er relatief minder deelnemende jongens (64.3%) en deelnemende jongeren die een havo/vwo opleiding volgen (1.1%). Iets minder dan de helft (45.5%) van deze jongeren (die wel willen, maar toch geen gebruik maken van Informatie & Advies) heeft wel eens contact gehad met het jongerenwerk en is uitgenodigd door een jongerenwerker). De redenen waarom deze jongeren uiteindelijk geen gebruik maken van Informatie & Advies, heeft nader onderzoek.

Pedagogische opdracht

Informatie & Advies heeft een pedagogische opdracht omdat het een rol heeft in het opvoeden van jongeren. Het volwassen worden impliceert dat variatie in manieren van begeleiding gewenst is. Naarmate jongeren ouder zijn, zijn ze meer volwassen en krijgt de pedagogische begeleiding een ander karakter. De pedagogische opdracht van het jongerenwerk in het algemeen heeft meer aandacht gekregen. Aanleiding voor die aandacht is het inzicht dat kinderen en jongeren onvoldoende leren wat wel of niet kan, wat wel of niet belangrijk is en daardoor op oudere leeftijd vastlopen in de samenleving (Hermanns, 2007; WRR, 2003). Het falen tijdens de opvoeding van kinderen en jongeren wordt als één van de oorzaken aangewezen en is reden om expliciet de aandacht te vestigen op pedagogische processen. De hedendaagse pedagogische opdracht van het jongerenwerk bestaat uit een combinatie van emancipatie met disciplineren (Metz, 2013). De pedagogische opdracht met betrekking tot Informatie & Advies bestaat uit een visie op de rol van Informatie & Advies in het opvoeden van jongeren (pedagogisch concept), die praktisch tot uiting komt in de pedagogische relatie, ook bekend als de pedagogische verhouding. De pedagogische verhouding verwijst naar de rol van jongerenwerkers bij Informatie & Advies in het opvoeden van jongeren.

Het pedagogische concept van Informatie & Advies bestaat uit vier uitgangspunten: (1) de jongere heeft de regie; (2) positieve benadering; (3) motiveren; en (4) dialogiserend opvoeden. Het eerste punt heeft betrekking op dat de jongere de eigenaar is van wat er gebeurt en zo kan leren verantwoordelijk te nemen voor het eigen leven. Aanname is dat wanneer aan jongeren vanaf het begin gevraagd wordt naar hun wensen en behoeften en de realisering daarvan in hun handen wordt gelegd, jongeren verantwoordelijk worden voor hun eigen bestaan en hun omgeving (Barquioua, Mossel & Paulides, 2010; Metz & Sonneveld, 2013; Paulides & Thije, 1996; Veenbaas, Noorda & Ambaum, 2011). Het tweede uitgangspunt is de positieve benadering. Hiermee bedoelen wij het erkennen, waarderen en respecteren van jongeren zoals zij zijn en om wie zij zijn als tegenwicht voor de negatieve spiraal van uitsluiting waar veel jongeren mee geconfronteerd worden. Motiveren is het derde uitgangspunt. 'Motiveren' betekent het aanspreken van de eigen, intrinsieke motivatie van jongeren om te werken aan de eigen ontwikkeling (Giesecke, 1990). Ten slotte is het vierde uitgangspunt dialogiserend opvoeden. Dialogiserend opvoeden wordt in de literatuur genoemd als een van de uitgangspunten voor pedagogisch handelen in contact met jongeren (Metz, 2011). Dialogiserend opvoeden houdt in: jongeren bewust maken van wie zij zijn in relatie tot de ander en de samenleving als geheel.

De pedagogische relatie verwijst naar de professionele relatie van de jongerenwerker met de jongere(n). Het is het belangrijkste opvoedmiddel waarover de jongerenwerkers binnen Informatie & Advies beschikken. De pedagogische relatie heeft twee kenmerken. Het eerste is (1) combineren van boven de jongeren staan met een gelijkwaardige behandeling van jongeren. De jongerenwerker, als volwassene en als sociale professional, heeft een andere verantwoordelijkheid en rol in het contact dan de jongere. De jongerenwerker structureert het contact door de afweging te maken op welke manier de jongere het beste benaderd kan worden om zijn ontwikkelingsdoelen te realiseren. De relatie tussen de jongerenwerker en de jongere is binnen Informatie & Advies in de kern hiërarchisch, juist daarom is een gelijkwaardige behandeling van jongeren nodig. Het is van belang dat de jongerenwerker de jongeren niet belerend behandelt maar zich inleeft in hun situatie, naar hen luistert en met hen meedenkt zodat zij de kans krijgen zelf hun ontwikkeling mee vorm te geven. Openheid, eerlijkheid en oprechtheid zijn hiervoor belangrijke waarden (Jongepier, 2011). Per jongere, situatie en jongerenwerker verschilt het hoe hieraan invulling gegeven wordt. Het tweede kenmerk is (2) informele omgangsvormen. In de omgang met jongeren zijn jongerenwerkers bij voorkeur informeel. Dit maakt Informatie & Advies laagdrempelig, wat past bij de sfeer in het jongerenwerk. De jongeren komen vrijwillig naar het jongerenwerk op zoek naar Informatie & Advies en als ze het niet bevalt, blijven ze weg.

Aan de slag

De beschrijving van de uitvoeringspraktijk is gebaseerd op de portretten die studenten hebben gemaakt op grond van hun observaties van de zes onderzochte praktijken aangevuld met informatie uit beleidsplannen, werkplannen, handboeken, focusgroepen, en gesprekken met teamleiders en jongerenwerkers. Aan bod komen de locatie, doelgroep, bereiken van jongeren, behoefte peilen, voorbereiding, uitvoering, jongerenparticipatie, peers, samenwerking formeel en ouders.

Informatie & Advies vinden we in de zes onderzochte praktijken terug op verschillende locaties. Dat zijn jongerenwerkcentra, maar ook buurtcentra, speeltuintjes, tunnels (bij slecht weer), bankjes in de buurt van winkels of cafés, en overal waar jongeren samenkomen om deel te nemen aan bepaalde activiteiten en hun vrije tijd te besteden.

Een algemeen kenmerk van de doelgroep van de zes onderzochte Informatie & Advies jongerenwerkpraktijken is dat het gaat om jongeren tussen 10 en 23 jaar. De doelgroep voor Informatie & Advies komt overeen met de doelgroep van de organisatie breed. Dit vanwege het integrale karakter van Informatie & Advies als methodische activiteit in het jongerenwerk. Voor alle zes Informatie & Advies praktijken is laagdrempeligheid van belang waarbij zij hun activiteiten richten op alle jongeren ongeacht geloof, sekse, etniciteit of seksuele voorkeur, met uitzondering van twee praktijken die zich specifiek op jonge meiden richten.

Jongerenwerkers zoeken jongeren actief op, en wel op de plekken waar zij verblijven. Hoe jongerenwerkers jongeren (wanneer zij die jongeren tegenkomen) vervolgens benaderen, verschilt per jongerenwerker en hangt af van de situatie. Alle praktijken hebben gemeen dat ze ook promotiemateriaal, voorlichtingen en social media gebruiken in hun streven jongeren daadwerkelijk te bereiken. Social media worden door sommige praktijken gebruikt om jongeren te werven,¹ maar ook als middel in het onderhouden van het dagelijkse contact tussen jongerenwerkers en jongeren. Ten slotte benaderen jongeren jongerenwerkpraktijken zelf, wanneer zij van vriend(in), familielid of burens gehoord hebben dat zij goed geholpen zijn. Jongerenwerkers krijgen veelal ook signalen over jongeren via samenwerkingspartners. Vervolgens wordt er geprobeerd deze jongeren ook te bereiken.

Jongerenwerkers peilen de behoeften van de jongeren door met hen een gesprek aan te gaan. Deze gesprekken kunnen individueel of in groepsverband gevoerd worden. Tijdens de gesprekken worden open vragen aan de jongeren gesteld, de jongerenwerker toont interesse, geeft persoonlijke aandacht en vraagt door. Aangegeven wordt dat het creëren van een vertrouwensband een belangrijke voorwaarde kan zijn voor het peilen van de behoefte. Ook wordt soms social media ingezet om de behoefte onder jongeren te peilen.

Alle praktijken geven aan zich voor te bereiden op het geven van Informatie & Advies. Deze voorbereiding geschiedt meestal tijdens een teamoverleg waar problemen worden besproken waar men tegen aanloopt. Er wordt samen naar een oplossing gezocht, waarbij er wordt gekeken of er een protocol is voor de situatie of er een plan moet worden bedacht hoe er het best gehandeld kan worden. Daarnaast worden tijdens het teamoverleg belangrijke ontwikkelingen en gecompliceerde situaties van bepaalde jongeren besproken. Er is ook aandacht voor nieuwe regel- en wetgeving en de komst van nieuwe netwerkpartners.

De dienstverlening van Informatie & Advies is vraaggericht. De jongerenwerker kan de jongere informatie bieden, advies geven, bemiddelen, toeleiden naar activiteiten en doorwijzen naar externe partners (hulpverlening, school, werk). Het aanbod dat de jongerenwerker een jongere biedt is afhankelijk van de behoefte van de jongere(n). De jongerenwerker peilt de behoefte bij jongeren door onder andere zowel open als gesloten vragen te stellen, belangstelling te tonen en door te vragen, waarbij een democratische opvoedingsstijl wordt gehanteerd. De intensiteit van contact kan hierbij variëren even als de rol van de jongerenwerker.

Bij de helft van de praktijken is er geen sprake van jongerenparticipatie in de zin van zeggenschap of actieve participatie van jongeren in het inzetten van Informatie & Advies. Bij de andere helft wordt verwacht dat de jongeren een actieve bijdrage leveren in de uitvoering

¹ Jans, L., Schreuder, I & Van Wijland, C. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

van de activiteiten. Daarbij worden jongeren gestimuleerd en aangemoedigd om zelf met ideeën en onderwerpen te komen die tijdens voorlichtingen en/of activiteiten behandeld kunnen worden. Op deze manier hebben jongeren ook zeggenschap over de invulling van Informatie & Advies.

Het merendeel van de onderzochte praktijken werkt samen met peers. De intensiteit en taken van de peers verschillen. Peers met wie wordt samengewerkt binnen het jongerenwerk hebben veel overeenkomsten met de jongeren die van de dienstverlening van het jongerenwerk gebruik maken. Deze overeenkomsten betreffen leeftijd, sekse, culturele achtergrond, religie, persoonlijke ervaring etc. De verwachting is dat als een peer zich kan aansluiten bij de belevingswereld van de jongeren, het gemakkelijker is om met jongeren in contact te komen. De jongeren kunnen zich identificeren met de peer en voelen zich hierdoor begrepen en de peer kan fungeren als rolmodel.

Alle praktijken werken met meerdere instanties samen. Per praktijk verschilt het met welke instantie meer of minder samenwerking is afhankelijk van de aard van Informatie & Advies en de behoeften en vragen van individuele jongeren. Door de samenwerking met deze instanties kunnen jongerenwerkers experts inschakelen in het geval zij niet zelf de vragen en behoeftes van de jongeren kunnen adresseren. Soms kan de samenwerking ook lastig zijn omdat er risico wordt gelopen de vertrouwensband tussen de jongere en jongerenwerker te schaden.

Bij de helft van de praktijken zijn de ouders bij activiteiten rondom Informatie & Advies betrokken. Dit kan de vorm hebben van huisbezoeken, participatie van ouders of contact met ouders over ophaaltijden en/of waar hun kind mee bezig is in het jongerenwerk. Praktijken die minder met ouders samenwerken zien wel het belang in van deze samenwerking en zien het soms als een ontwikkelingspunt. Erkend wordt dat contact met ouders soms lastig te organiseren is en in sommige gevallen ook samenhangt met privacy en veiligheid van jongeren zelf.

Methodische uitgangspunten

Methodische uitgangspunten zijn de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan het methodisch handelen van de jongerenwerkers in contact met jongeren. Er kunnen twee typen uitgangspunten in het werken met jongerenwerk worden onderscheiden. Het ene is een bepaalde volgorde van handelen, de methodische stappen. Het andere is dat van principes die inhoudelijk invulling geven aan het contact met jongeren (Metz & Sonneveld, 2012). De methodische principes vormen de kern van het handelen in contact met de jongeren.

Methodische stappen

Informatie & Advies binnen het jongerenwerk kent een vaste volgorde van handelen waarin drie stappen kunnen worden onderscheiden. In de praktijk is het mogelijk dat stappen via andere woorden worden beschreven of dat stappen meer of minder nadruk krijgen.

Stap 1 Contact leggen

Jongerenwerkers die ambulant werken doorlopen twee stappen in het contact leggen: (1) in beeld komen bij de jongeren en (2) daadwerkelijk kennis maken met jongeren.

Jongerenwerkers die niet ambulant werken beginnen direct met kennis maken. Ambulant werkers kiezen ervoor om eerst (van afstand) in beeld te komen bij jongeren in plaats van direct op jongeren af te stappen voor een praatje. De belangrijkste doelen van de

kennismaking zijn dat de jongerenwerker zichzelf introduceert en vertelt wat hij/zij als jongerenwerker voor de jongeren kan betekenen.

Stap 2 Behoeften peilen

Bij behoefte peilen wordt samen met de jongere verkend wat knelpunten, vragen en ambities zijn. Doel is aansluiting bij de vragen en de behoeften van jongeren te bewerkstelligen en jongeren te stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap.

Jongerenwerkers peilen de behoeften op drie manieren: (1) letten op uiterlijke kenmerken van jongeren, (2) alert zijn op opmerkingen van jongeren tijdens het gesprek en (3) verder in gesprek gaan met jongeren en doorvragen (Metz, 2016).

Stap 3 Perspectief bieden

Doel van deze stap is jongeren te ondersteunen bij het zelfstandig verder gaan of jongeren door te leiden naar andere voorzieningen. Perspectief bieden maakt expliciet dat het de bedoeling van Informatie & Advies is jongeren een stap verder te brengen en bij te dragen aan het vormgeven van hun behoeften, aspiraties en dromen. Perspectief bieden is in wezen een antwoord op vragen van jongeren zelf; de jongerenwerker informeert of adviseert dusdanig dat hij of zij uitzicht biedt. Er zijn verschillende manieren waarop jongerenwerkers jongeren perspectief kunnen bieden. Dat kan door individuele gesprekken, doorleiden, en groepswerk.

Methodische principes

De methodische principes bestaan naast elkaar en worden afhankelijk van de jongere(n), de situatie, de doelen, de persoon van de jongerenwerker en de beschikbare middelen door de jongerenwerker ingezet. In tegenstelling tot de methodische stappen. Een tweede verschil met de methodische stappen is dat niet alle methodische principes ingezet hoeven worden. De zes methodische principes zijn:

Principe 1 Betekenisrelatie

Met 'betekenisrelatie' bedoelen we dat het contact tussen de jongerenwerker en jongeren van dermate belang, open en diepgaand is dat het verschil maakt in het leven van de jongere(n) (Idema, Krooneman & Rigter, 2010; Montfort, Opvoedhulp & Schrikkegroep, 2010). De aanwezigheid van een betekenisrelatie betekent dat een jongere de jongerenwerker als serieuze gesprekspartner beschouwt bij onderwerpen die van belang zijn voor zijn ontwikkeling (Koops, Metz & Sonneveld, 2013; Metz & Sonneveld, 2012). Aandacht voor de jongere, vertrouwen en toegankelijkheid zijn drie kernelementen van de betekenisrelatie.

Principe 2 Aansluiten bij behoefte

Dit principe richt zich op het afstemmen van het begeleidingsproces op de behoeften van jongeren. Hierbij moet een jongerenwerker rekening houden met de volgende punten: (1) belevingswereld, taal en omgangsvormen van jongeren, (2) persoonlijke kenmerken, karakter en intelligentie van jongeren en (3) inhoudelijke vraag (die gepeild is met de stap 'behoefte peilen'). Op basis van deze inschatting wordt er, indien er goed op de situatie ingehaakt wordt, Informatie & Advies gegeven op een manier die bijdraagt aan de ontwikkeling van jongeren.

Principe 3 Leren door doen

Het principe Leren door doen houdt in dat jongerenwerkers tijdens het overdragen van Informatie & Advies jongeren stimuleren om te oefenen met het zelf opzoeken, analyseren en beoordelen van informatie (zelforganisatie). De gedachte is dat jongeren door oefening en het zelf uitvoeren van taken (ervaringen) belangrijke informatievaardigheden ontwikkelen. De kern van dit principe is dat jongerenwerkers voor jongeren leermomenten creëren om informatievaardigheden aan te leren.

Principe 4 Werken met de omgeving

De omgeving wordt zowel als een risicofactor als een beschermende factor voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren gezien (Loeber, Slot & Stouthamer-Loeber, 2006). De sociale kwaliteit van de omgeving bepaalt de waarde voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren (De Winter, 2011). Het principe Werken met de omgeving wordt door jongerenwerkers ingezet om de brugfunctie te kunnen vervullen tussen jongeren en hun omgeving (Koops e.a., 2013; Metz, 2011a). Alleen als er samengewerkt wordt met partners in de omgeving van jongeren kan er werkelijk worden bijgedragen aan de maatschappelijke binding van jongeren (Noorda, 2009).

Principe 5 Nabijheid

Met nabijheid verwijzen we naar het bewust gebruiken van persoonlijke overeenkomsten tussen de jongere en jongerenwerker om zo extra mogelijkheden te bieden voor ontwikkeling en leren (Metz & Sonneveld, 2013). Jongerenwerkers proberen in hun handelen aan jongeren te laten zien dat ze er voor de jongeren zijn, dat ze begrip hebben voor de problemen en behoeften van jongeren. Soms zetten ze ook hun eigen gedeelde ervaring met jongeren in. De eigen ervaring van bijvoorbeeld jong-zijn, man-zijn of leven in een achterstandssituatie is voor een deel van de jongerenwerkers een belangrijke krachtbron binnen het principe nabijheid. Op die manier proberen jongerenwerkers dichter bij de jongeren te komen en vertrouwen te winnen om hun daadwerkelijk te kunnen helpen.

Principe 6 Veiligheid

Bij veiligheid gaat het om het zeker stellen of waarborgen van de persoonlijke vrijheden van de jongere. Het principe veiligheid is in het kader van Informatie & Advies vooral van belang bij het samenwerken met derden en het al dan niet delen van (vertrouwelijke) informatie met hen. Jongerenwerkers ervaren dit als een dilemma in hun werk. Het liefst zien zij dat jongeren zich naar hun toe zo open mogelijk opstellen en daarom werken zij aan een relatie waarin sprake is van vertrouwen (zie ook principe Betekenisrelatie). Doorspelen van vertrouwelijke informatie naar derden zonder dat een jongere er weet van heeft kan fataal zijn voor de betekenisrelatie tussen jongerenwerker en jongere (Metz & Sonneveld, 2012). Desondanks kunnen er zich situaties voordoen waarin de jongerenwerker de regie moet overnemen en vertrouwelijke informatie moet delen of moet ingrijpen. Dit kan voorkomen bij situaties waarin de wet, het publieke belang of de persoonlijke veiligheid en/of de gezondheid in gevaar zijn.

Randvoorwaarden

De randwaarden van Informatie & Advies zijn die voorwaarden in de organisatie, aansturing en samenwerking die bijdragen aan het uitvoeren van Informatie- en advies. Dit onderzoek wijst op drie randvoorwaarden van Informatie & Advies in het jongerenwerk: (1) kwaliteit, (2) externe samenwerking en (3) middelen (locatie, faciliteiten, budget en tijd).

1. Kwaliteit

Om de kwaliteit van Informatie & Advies zeker te stellen zetten praktijkorganisaties in op: borgen van informatie, aansturing, werken in teamverband, het inzetten van deskundige jongerenwerkers, deskundigheidsbevordering van jongerenwerkers, het monitoren van de uitvoering en uitkomsten van Informatie & Advies, en het inzetten van vrijwilligers.

Het borgen van informatie gebeurt door jongerenwerkers toegang te geven tot informatie, hen hierbij te ondersteunen en door eventueel andere instanties in te schakelen met meer expertise. Aansturing gebeurt zowel via individuele gesprekken als wekelijkse teamoverleggen. Binnen alle onderzochte praktijken worden Informatie & Advies activiteiten geboden vanuit een team bestaande uit jongerenwerkers, beroepsprofessionals, stagiaires, vrijwilligers en teamleiders. Het werken in teamverband kan de kwaliteit van Informatie & Advies in het jongerenwerk waarborgen, doordat de betrokken professionals samenwerken en elkaar kunnen aanvullen op verschillende gebieden zoals coaching, netwerken en vakdeskundigheid (zoals schulden of voeding). Jongerenwerkers moeten over de juiste kennis, vaardigheden en houding beschikken om de gewenste en benodigde Informatie & Advies op een toegankelijke wijze over te kunnen dragen aan de jongeren. Daarnaast zijn competenties nodig om te kunnen signaleren wat er speelt bij de jongeren, daarop te anticiperen, aan te sluiten op hun leefwereld, hen te kunnen motiveren, om te gaan met onverwachtse gebeurtenissen en eventueel hen door te verwijzen naar de netwerkpartners (Faché, 2016). Opleiding en praktijkervaring zijn daarbij van belang. Verschillende praktijken geven aan dat het team moet bestaan uit jongerenwerkers die zowel streetwise en praktijkgericht zijn als hun methodisch handelen goed kunnen onderbouwen.

Deskundigheidsbevordering kan verschillende vormen aannemen zoals deelname aan intervisie, het ontvangen van individuele begeleiding, of deelname aan trainingen/studiedagen/congressen. Het monitoren van de activiteiten helpt de jongerenwerkers om de achterhalen wat de informatie- en adviesbehoeften zijn van de jongeren, hoe processen zich kunnen ontwikkelen en wat mogelijke kansen zijn voor het jongerenwerkaanbod (Veenbaas e.a., 2011; Faché, 2016). Een tweede functie van monitoring is het verantwoorden en inzichtelijk maken van de resultaten naar het management en opdrachtgevers. Hierbij gaat het om wat Informatie & Advies in de jongerenwerkpraktijk heeft opgeleverd in relatie tot de vooraf gestelde doelen. Omdat Informatie & Advies een integraal onderdeel is van het contact tussen jongerenwerkers en jongeren, is het moeilijk de resultaten specifiek voor Informatie & Advies te monitoren. Verschillende onderzochte praktijken zetten vrijwilligers in om Informatie & Adviesactiviteiten te kunnen voorbereiden, te organiseren en uit te voeren. Meestal worden vrijwilligers ingezet om bepaalde jongeren te bereiken, hen te inspireren, activiteiten te ondersteunen of vanuit hun verschillende ervaringen voorlichting te geven over bijvoorbeeld alcohol- en drugsgebruik (Faché, 2016). Dit zijn meestal leeftijdsgenoten die eerder zelf ook eerder deelgenomen hebben aan de activiteiten in het jongerenwerk, en worden daarom door zowel jongerenwerkers als de jongeren als peers gezien (zie ook paragraaf 7.1.5 over Peers).

2. Externe samenwerking

Jongerenwerkers werken in het kader van Informatie & Adviesactiviteiten samen met zowel formele partners zoals scholen, de politie, woningbouwcorporaties en zorginstellingen en de gemeente als informele partners zoals buurtbewoners, ouders, winkeliers en vrijwilligers. Samenwerking is nodig om jongeren door te verwijzen, relevante informatie te delen over jongeren, jongeren eventueel te ondersteunen, meer bekendheid te geven aan de activiteiten en om simpelweg op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen rondom de jongeren. Goede kennis van de sociale kaart en het beschikken over een groot netwerk is

voor Informatie & Advies in het jongerenwerk onmisbaar. Dit is onder meer nodig om jongeren goed te kunnen doorverwijzen en toe te leiden naar geschikte partners in het werkveld (Faché, 2016).

3. Middelen

Tot slot zijn er een aantal middelen nodig om Informatie & Advies activiteiten mogelijk te maken. Dit zijn: locatie, faciliteiten, budget en tijd. Het beschikbaar stellen van locaties is voor jongerenwerkers van belang zodat zij hun Informatie & Adviesactiviteiten kunnen ontplooiën. De rol van deze locaties is tweeledig. Enerzijds als middel om de beoogde doelgroepen te bereiken, anderzijds als passende omgeving voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren. Naast een geschikte locatie zijn er verschillende faciliteiten nodig om de Informatie & Adviesactiviteiten te organiseren. De faciliteiten zijn nodig om enerzijds toegankelijk te kunnen zijn richting de jongeren en anderzijds om de begeleiding van groepen jongeren praktisch mogelijk te kunnen maken. Het budget kan de kwaliteit van de activiteiten ten goede komen (Metz & Sonneveld, 2012). Met het budget kunnen kosten zoals reiskosten, boodschappen, nieuwe (ICT)faciliteiten, excursies, workshops en gastsprekers gefinancierd worden. Tijd is nodig om Informatie & Adviesactiviteiten voor te bereiden, te organiseren, uit te voeren, en te evalueren.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies.....	2
1. Inleiding.....	18
1.1 Informatie & Advies in het jongerenwerk.....	18
1.2 Kern Informatie & Advies.....	20
1.3 Doel en vraagstelling.....	21
1.4 Portfolio Jongerenwerk: aflevering Informatie & Advies	22
1.5 Leeswijzer.....	23
2. Informatie & Advies als onderdeel van het jongerenwerk.....	24
2.1 Opkomst Informatie & Advies in Nederland.....	24
2.2 Hedendaagse vormen van Informatie & Advies	26
2.3 Informatie & Advies, verschillende typen informatiebronnen.....	27
2.3.1 Sociale netwerk.....	27
2.3.2 Jongerencentrum	28
2.3.3 Online informatiebronnen	28
2.3.4 Peer education	29
2.3.5 Folders, brochures, posters en spandoeken.....	30
3. Methodische verantwoording	31
3.1 Bruggen bouwen tussen wetenschap en praktijk.....	31
3.2 Praktijkbeschrijving als onderzoeksmethode	32
3.2.1 Karteren van de praktijk.....	34
3.2.2 Materiaalverzameling en analyse enkelvoudige beschrijvingen	38
3.2.3 Stapelen tot praktijkgefundeerde beschrijving.....	40
3.3 Methodologische kwaliteit	43
3.3.1 Betrouwbaarheid	44
3.3.2 Interne validiteit.....	45
3.3.3 Generaliseerbaarheid	46
4. Doelen en resultaten	47
4.1 Beoogde doelen	47
4.1.1 Verantwoordelijkheid	47
4.1.2 Binding aan de samenleving	48
4.1.3 Vorming.....	49
4.2 Resultaten van Informatie & Advies volgens jongeren.....	49
4.2.1 Aard van ontvangen Informatie & Advies.....	50
4.2.2 Rol van de jongerenwerker	53
4.2.3 Wat heeft Informatie & Advies in het jongerenwerk de jongeren opgeleverd?	55

4.3 Resultaten volgens jongerenwerkaanbieders.....	58
4.4 Resultaten van Informatie & Advies volgens opdrachtgevers.....	62
4.4.1 Resultaten	62
4.4.2 Waardering van Informatie & Advies	63
4.5 Doelen en resultaten met elkaar vergeleken.....	64
4.5.1 Verantwoordelijkheid	65
4.5.2 Binding aan de samenleving	65
4.5.3 Vorming.....	66
5. Doelgroepen.....	68
5.1 Beoogde doelgroepen.....	68
5.2 Deelnemers versus niet-deelnemers	71
5.2.1 Demografische kenmerken	72
5.2.2 Dagbesteding	73
5.3 Beschrijving niet-deelnemers – die gebruik willen maken van het jongerenwerk.....	74
5.4 Doelgroepen en deelnemers van Informatie & Advies met elkaar vergelijken.....	75
5.5 Conclusie	77
6. Pedagogische opdracht.....	78
6.1 Pedagogische rol van Informatie & Advies in het jongerenwerk.....	79
6.2 Pedagogisch concept	80
6.2.1 Jongere heeft regie	80
6.2.2 Positieve benadering.....	81
6.2.3 Motiveren	82
6.2.4 Dialogiserend opvoeden	83
6.3 Pedagogische relatie	84
6.3.1 Hiërarchische maar gelijkwaardige relatie.....	85
6.3.2 Informele omgangsvormen.....	86
7. Informatie & Advies aan de slag	87
7.1 Systematisch portret van Informatie & Advies.....	87
7.1.1 Locatie	87
7.1.2 Bereiken van jongeren	87
7.1.3 Uitvoering.....	88
7.1.4 Jongerenparticipatie	89
7.1.5 Peers.....	89
7.1.6 Samenwerking formeel	90
7.1.7 Ouders.....	90
8. Methodisch handelen	92

8.1 Methodische stappen	92
8.1.1 Stap 1 Contact leggen	92
8.1.2 Stap 2 Behoeften peilen.....	95
8.1.3 Stap 3 Perspectief bieden	97
8.2 Methodische principes.....	102
8.2.1 Principe 1 Betekenisrelatie	103
8.2.2 Principe 2 Aansluiten bij behoefte.....	105
8.2.3 Principe 3 Leren door doen.....	106
8.2.4 Principe 3 Werken met de omgeving.....	108
8.2.5 Principe 4 Nabijheid	112
8.2.6 Principe 5 Veiligheid.....	113
9. Randvoorwaarden.....	116
9.1 Kwaliteit	116
9.1.1 Borgen van informatie	116
9.1.2 Aansturing.....	116
9.1.3 Werken in teamverband	117
9.1.4 Inzetten van deskundige jongerenwerkers.....	118
9.1.5 Deskundigheidsbevordering	119
9.1.6 Monitoren	120
9.1.7 Vrijwilligers.....	121
9.2 Externe samenwerking	121
9.3 Middelen	122
9.3.1 Locatie.....	122
9.3.2 Faciliteiten.....	123
9.3.3 Budget.....	123
9.3.4 Tijd.....	124
Literatuur	125
Bijlage 1: Projecthandleiding Portfolio Jongerenwerk.....	134
Bijlage 2: Topic lijst diepte interview jongerenwerker	171
Bijlage 3: Topiclijst interview beleidsmedewerker	173
Bijlage 4: Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies	176
Bijlage 5: Vragenlijst niet-deelnemers Informatie & Advies.....	183

1. Inleiding²

Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk krijgt vorm in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Door veranderende pedagogische verhoudingen en persoonlijke verantwoordelijkheid en zelfontplooiing als idealen is het algemeen geaccepteerd dat jongeren zelf keuzes mogen maken (Hazekamp & Zande, 1992; Poel, 1997). Om zelfstandig keuzes te maken moeten jongeren beschikken over informatie. Deze informatie is in de samenleving van de jaren zeventig nog niet voor hen beschikbaar. Informatie & Advies als werkwijze van het jongerenwerk ziet het levenslicht. In de huidige informatiesamenleving is het belang van de Informatie & Adviesfunctie van het jongerenwerk alleen maar toegenomen. Jongeren kunnen ondersteuning gebruiken bij het ontwikkelen van informatievaardigheden om te leren omgaan met de grote hoeveelheid informatie die op hen afkomt.

Er zijn aanwijzingen dat Informatie & Advies in het jongerenwerk bijdraagt aan het oplossen van specifieke problemen van jongeren op diverse levensgebieden en het verminderen van stress van jongeren (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Ook lijken jongeren door Informatie & Advies beter verantwoordelijkheid te kunnen dragen voor het eigen leven, ook als er problemen zijn. Ten slotte kan Informatie & Advies indirect bijdragen aan het vergroten van het zelfvertrouwen, het plezier in het eigen leven en het ontwikkelen van een toekomstperspectief van jongeren (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Er is niets bekend over hoe Informatie & Advies bijdraagt aan het vergroten van informatievaardigheden van jongeren. Ook zijn er geen onderzoeken die inzicht geven in de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk.

Voor Youth Spot is dit reden om Informatie & Advies te beschrijven als werkwijze van het professionele jongerenwerk. Enerzijds door Informatie & Advies te positioneren in de literatuur. Hiervoor verwijzen we u naar de publicatie 'Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk' (Metz, 2016). Anderzijds door de werking en resultaten van Informatie & Advies te onderzoeken. Dit onderzoeksrapport levert een bijdrage aan de te vormen methodiekbeschrijving van Informatie & Advies in het jongerenwerk die door wetenschappelijk onderzoek is onderbouwd. Hiermee wordt tevens een antwoord geformuleerd op de ontwikkeling naar evidence based werken in de sociale sector, die vraagt om meer inzicht in de werkzame bestanddelen en resultaten van het jongerenwerk.

1.1 Informatie & Advies in het jongerenwerk

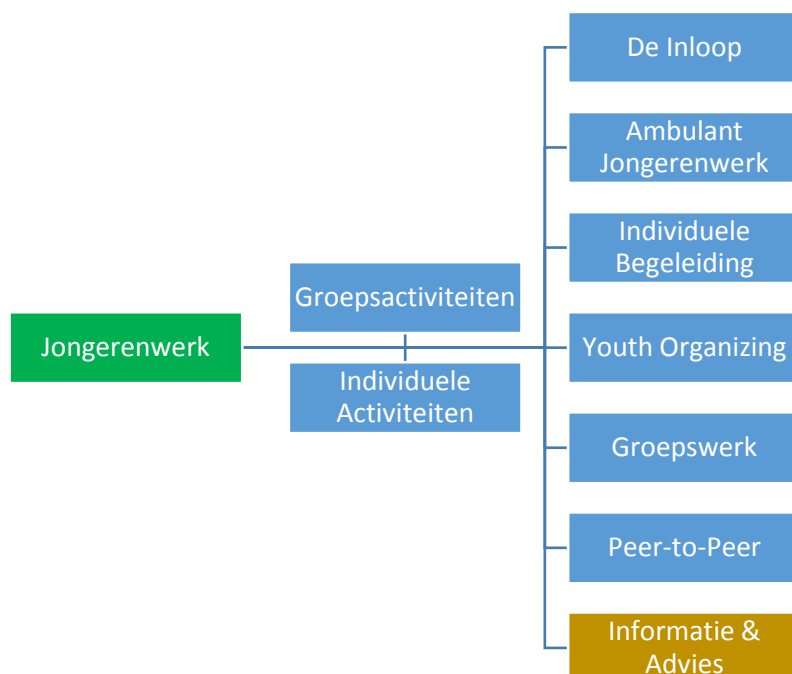
Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het Nederlandse jongerenwerk, vormt een integraal onderdeel van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Door middel van informeel contact met jongeren in hun leefwereld geven jongerenwerkers jongeren Informatie & Advies over thema's als school, werk, thuis, wonen, geld, seksualiteit, relaties, religie en toekomst.

Informatie & Advies is in Nederland geen aparte werksoort, zoals het jongerenwerk. In de praktijk is het iets wat wel herkenbaar is, maar niet exclusief door het jongerenwerk wordt uitgevoerd. Immers, niet alleen jongerenwerk, maar ook bijvoorbeeld jongerenloketten en sociale wijkteams bieden Informatie & Advies en er bestaan zelfs aparte informatie- en

² Deze tekst is grotendeels gebaseerd op het hoofdstuk van Metz (2016) 'Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk' (pagina's 85-105) en delen uit andere hoofdstukken uit het boek van Faché (2016). *Jongereninformatie- en -adviesnetwerk*. Antwerpen: Garant.

adviespunten. Dit onderzoek is gericht op Informatie en Advies als integrale activiteit van het jongerenwerk en niet op de separate werksoort jongereninformatie.

Binnen het jongerenwerk is Informatie & Advies één specifieke methodiek. Tegelijkertijd wordt Informatie & Advies veelvuldig ingezet in combinatie met andere specifieke methoden en werkwijzen. In de onderstaande Figuur 1 visualiseren we de positie van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk in Nederland.



Figuur 2: Positionering Informatie & Advies als methodische activiteit in het jongerenwerk

Informatie & Advies zien wij als ‘een methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk dat een integraal onderdeel vormt van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Het omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en heeft de vorm van verschillende activiteiten: informele gesprekjes, folders, social media, websites, voorlichting, film, thema-avonden, peer-counseling, theater en doorverwijzen. Het perspectief van jongeren vormt het uitgangspunt. Inzet van Informatie & Advies is dat jongeren toegang krijgen tot alle informatie die voor hen van belang is en het vermogen ontwikkelen om die informatie te analyseren en te gebruiken.’

Hieronder lichten wij de definitie toe. Dat Informatie & Advies als methodische activiteit een integraal onderdeel vormt van het dagelijks contact tussen jongeren en jongerenwerkers impliceert dat Informatie & Advies altijd een rol speelt als er contact is met jongeren. De vragen of problemen van jongeren worden meestal niet specifiek voorgelegd, maar komen naar voren in het veelzijdige contact met jongeren in hun leefsituatie. Dit is bovendien vaak in een indirecte vorm omdat jongeren (door hun leeftijd) zich niet altijd realiseren dat zij een vraag of een probleem hebben. Op basis van wat er gebeurt en wat de jongerenwerker ziet en tussen neus en lippen door meent te horen, gaat hij of zij in gesprek met de jongere om vervolgens samen te ontdekken wat er speelt (Metz & Sonneveld, 2013; Veenbaas, Noorda, Borsjes & Westerhoff, 1986).

Voor de uitvoering houdt dit in dat deze heel uiteenlopend is. Zowel de inhoud, de vorm, de locatie als de duur van Informatie & Advies kan variëren, afhankelijk van het perspectief en

de behoeften van jongeren. Mogelijke inhoudelijke thema's zijn school, werk, thuis, wonen, geld, seksualiteit, relaties, religie en toekomst. De meest voorkomende vorm van Informatie & Advies is het individuele contact. Andere vormen zijn bijvoorbeeld themabijeenkomsten, aanlooppunten waar jongeren terecht kunnen met al hun vragen of lokale websites waarop alle voor jongeren relevante informatie is gebundeld. Jongerenwerkers geven Informatie & Advies op straat, in scholen en op andere plekken waar jongeren zich bevinden. Tot slot varieert de duur van Informatie & Advies van een éénmalig contact tot meer structurele contacten waarbij de jongerenwerker een beperkte begeleidende rol heeft.

De uiteindelijke bedoeling van Informatie & Advies is een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van jongeren door hen enerzijds de benodigde informatie te verstrekken, en hen anderzijds de benodigde vaardigheden te laten ontwikkelen om informatie in hun voordeel te gebruiken. Er zijn dus twee manieren waarop Informatie & Advies wordt ingezet. Ten eerste door jongeren te voorzien van adequate informatie. Ten tweede door jongeren de gelegenheid te bieden het vermogen te ontwikkelen zelf informatie te vinden, te analyseren en te benutten.

1.2 Kern Informatie & Advies

De kern van Informatie & Advies in het jongerenwerk kan worden beschreven vanuit vijf kenmerken:

Het eerste essentiële kenmerk van Informatie & Advies is de lage toegangsdrempel (Faché, 20016): om het even wie kan er terecht met om het even welke vraag; rechtstreekse toegankelijkheid, geen wachtlijsten, gunstige openingstijden, en onmiddellijke, gratis, anonieme en vertrouwelijke begeleiding. De ervaring met laagdrempelig jongerenwerk leert dat vooral jongeren een informatieve vraag gebruiken als manier om een achterliggend probleem aan te kaarten (Serrien & Stas, 2016).

Het tweede kenmerk van Informatie & Advies is dat de jongere met zijn of haar vraag het uitgangspunt is (Faché, 2016). Informatie & Advies gaat uit van de behoeften, interesses en vragen van jongeren zelf. Het sluit aan op de persoonlijke ervaring en leefwereld van jongeren, stelt eigen initiatief, inzet, mondigheid en verantwoordelijkheid van jongeren voorop, baseert zich op de zelfwerkzaamheid en zelfstandigheid die hedendaagse jongeren kenmerkt en wil deze tegelijk bevorderen (Faché, 2016). Daarbij moet de jongerenwerker zich ervan bewust zijn dat de vraag, waarmee de jongere binnenkomt, niet vanzelfsprekend ook de werkelijke vraag is die in het vervolg beantwoord moet worden en waarmee hij of zij samen met de jongere aan de slag gaat. Uiteindelijk moet de jongere de informatie of het advies begrijpen en in staat zijn vervolgstappen te ondernemen (Faché, 2016). Hierbij is het van belang dat de jongerenwerker de mogelijkheden en vaardigheden van de jongere in ogenschouw neemt. Een belangrijke voorwaarde om te komen tot bruikbare Informatie & Advies is het betrekken van de jongere bij het uitvoerend handelen (opzoeken, lezen, interpreteren). De jongere blijft dan betrokken bij het proces van informatieverwerving, leert met informatiemateriaal om te gaan en ervaart dat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn uiteindelijke keuze (Faché, 2016).

Het derde kenmerk is dat de focus van Informatie & Advies ligt op informatie- en/of adviesverlening, eventueel gecombineerd met emotionele ondersteuning (Faché, 2016). Informatie & Advies is niet beperkend in haar doelgroepafbakening. Dit heeft tot gevolg dat jongeren bij een jongerenwerker terecht komen met vragen en problemen op diverse gebieden. Dit komt omdat jongerenwerkers vaak de functie van vertrouwenspersoon voor

jongeren vervullen. Informatie & Advies richt zich echter tot het op het juiste moment voorzien van jongeren van maatschappelijk-relevante Informatie & Advies, hen 'wegwijs' te maken in de samenleving, hen een beter inzicht te geven in wat er in 'de wereld te koop is', hen te activeren en hun onafhankelijkheid en eigen probleemoplossend vermogen te vergroten, hen in staat te stellen hun eigen keuzen te maken, hun maatschappelijke positie te versterken en, uiteindelijk, hun maatschappelijke participatie en integratie te bevorderen (Faché, 2016). Bij bepaalde probleemsituaties van medische, juridische en psychologische aard moet de jongere naar gespecialiseerde hulpverlening worden doorverwezen. Verwijzing is een reguliere activiteit in het jongerenwerk. Maar door de vertrouwensband met de jongere blijft het lastig een jongere zover te krijgen dat hij naar een andere instelling gaat. De jongerenwerker zal de jongere van meet af aan duidelijk moeten maken wat zijn mogelijkheden zijn en waar zijn grenzen liggen.

Het vierde kenmerk van Informatie & Advies is de betekenisrelatie. Een betekenisrelatie tussen jongerenwerker en jongere houdt in dat het contact tussen de jongerenwerker en jongere van dermate belang, open en diepgaand is dat het verschil maakt in het leven van de jongere (Koops, Metz & Sonneveld, 2013). Bijzonder aan Informatie & Advies in het jongerenwerk is dat de jongerenwerker vanuit een betekenisrelatie in staat is om vragen en problemen van jongeren vroegtijdig te signaleren en op informele wijze advies te geven aan jongeren over thema's waar zij mee bezig zijn (Faché, 2016). Dit is extra van belang omdat jongeren – door hun leeftijd – zich niet altijd realiseren dat zij vragen hebben, en zelf op zoek gaan naar antwoorden. Doordat jongerenwerkers een betekenisrelatie met de jongeren opbouwen ontstaat er mogelijkheid voor een vrije dialoog die het de jongerenwerker mogelijk maakt om te begrijpen wat de vragen, behoeften, aspiraties en verlangen van de jongeren zijn.

Tot slot is het vijfde kenmerk van Informatie & Advies dat het onafhankelijk, objectief, en betrouwbaar moet zijn zowel voor wat betreft de begeleiding als het informatiemateriaal. De informatie moet onafhankelijk en dus vrij zijn van commerciële, politieke en ideële belangen (Faché, 2016). Objectieve informatie en objectief advies is onafhankelijk van de mening van de jongerenwerker of anderen en is niet voorzien van een interpretatie. Tot slot moeten jongeren van accurate, recente, en relevante Informatie & Advies worden voorzien.

1.3 Doel en vraagstelling

Informatie & Advies is sinds de jaren zeventig een veel gebruikte werkwijze binnen het jongerenwerk in Nederland. Tegelijkertijd is er weinig bekend over de werkzame bestanddelen en resultaten. De doelstelling van dit onderzoek luidt:

In bestaande praktijken binnen het jongerenwerk de werkzame bestanddelen van Informatie & Advies inzichtelijk en overdraagbaar maken om zo de kwaliteit en effectiviteit van het jongerenwerk te verbeteren.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Op welke manier en met welke resultaten draagt informatie en advies als methodische activiteit van het jongerenwerk bij aan het volwassen worden van jongeren in de samenleving?

Omdat vooraf niet duidelijk is wat de werkzame bestanddelen en de resultaten van Informatie & Advies zijn, staan in de uitvoering van het onderzoek vier vragen centraal:

1. Waaruit bestaat het aanbod van Informatie & Advies? (doel, doelgroep, activiteit, beoogde begeleiding)
2. Hoe verloopt de uitvoering van Informatie & Advies? (bereikte doelgroep; instroom, doorstroom, uitstroom; geboden ondersteuning (methodisch handelen); taken, verantwoordelijkheden en competenties professionals)
3. Wat is het resultaat van Informatie & Advies? (ervaring gebruikers (jongeren), registratiegegevens jongerenwerkaanbieders, opvattingen stakeholders en maatschappelijke effecten)
4. Hoe is Informatie & Advies georganiseerd? (institutionele inbedding; aansturing, financiering, samenwerkingsrelaties, lokaal beleid)

1.4 Portfolio Jongerenwerk: aflevering Informatie & Advies

Het onderzoek naar Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk is de laatste aflevering van het meerjarig onderzoeksproject, getiteld Portfolio Jongerenwerk. Portfolio jongerenwerk wordt uitgevoerd door Lectoraat Youth Spot, in samenwerking met de minor *Jongerenwerk in de grote stad* van de Hogeschool van Amsterdam. Inzet van het project is het inzichtelijk en overdraagbaar maken van de werkzame bestanddelen en de resultaten van het jongerenwerk. Door jaarlijks één werkwijze van het jongerenwerk te onderzoeken, zal er een *body of knowledge* ontstaan die omvangrijk genoeg is om het te kunnen samenvoegen tot een handboek jongerenwerk. In 2010-2011 is De Inloop onderzocht, in 2011-2012 Ambulant Jongerenwerk, in 2012-2013 Individuele Begeleiding, in 2013-2014 Youth Organizing, in 2014-2015 Groepswerk en in 2015-2016 Informatie & Advies. In combinatie met de separate trajecten Raak pro Talentontwikkeling (2010-2015) en Raak publiek meidenwerk (2016-2018), zijn hiermee alle hedendaagse basismethodieken van het professionele jongerenwerk beschreven en met praktijkkennis onderbouwd.

Aanleiding voor het project vormt de noodzaak voor de professionalisering van het jongerenwerk (Fabri, 2009). Jongerenwerkers willen graag terugkoppeling over de impact van hun handelen binnen de activiteiten van Informatie & Advies. Aanbieders hebben behoefte aan inzicht in de (on)mogelijkheden van hun aanbod en handvatten om hun producten door te ontwikkelen. Opleidingen hebben kennis nodig om de toekomstige jongerenwerkers goed op te kunnen leiden voor de activiteiten van Informatie & Advies. Gemeenten willen als opdrachtgever van het jongerenwerk en jongerenInformatie & Advies de besteding van publieke middelen aan het jongerenwerk kunnen verantwoorden.

Tot nu toe heeft het jongerenwerk, net als de andere werkvormen uit het welzijnswerk een smalle wetenschappelijke fundering. De oorzaak daarvan is drieledig en geldt voor het welzijnswerk als geheel. Ten eerste is welzijnswerk in vergelijking met andere professies zoals de geneeskunde, de advocatuur en het onderwijs een jonge professie (Jacobs, Meij, Tenwolde & Zomer, 2008). Ten tweede is de wijze waarop de Nederlandse overheid sturing geeft aan het welzijnswerk permanent in beweging (Hueting, 1989; Hortulanus, Liem & Sprinkhuizen, 1997; Haan & Duyvendak, 2002; WRR, 2004; Metz, 2009b). Ten derde zijn in het welzijnswerk de ervaringen met het in beeld brengen en meten van resultaten van interventies en *accountability* niet eenduidig positief (Steyaert & Biggelaar, 2008; Tonkens & Duyvendak, 2001; Tonkens, 2008; Spierts, 2005). Voor het jongerenwerk geldt dit in versterkte mate omdat het jongerenwerk een relatief klein vakgebied is, waardoor er verhoudingsgewijs minder middelen zijn voor kennisontwikkeling (Metz, 2011a).

1.5 Leeswijzer

Dit rapport bevat het onderzoeksverslag van het onderzoek naar Informatie & Advies in het jongerenwerk. Het maakt inzichtelijk op welke manier het onderzoek is uitgevoerd en wat dat leert over de werking en de resultaten van Informatie & Advies in het grootstedelijk jongerenwerk. Het onderzoek is zo opgezet dat de uitkomsten van dit onderzoek een basis bieden voor een door wetenschappelijk onderzoek onderbouwde methodiekbeschrijving van Informatie & Advies. De conclusies van dit rapport vormen daarom de opmaat van de methodiekbeschrijving. Om de opbrengsten van dit onderzoek toegankelijk te maken voor een breder lezerspubliek, verschijnt er behalve deze onderzoeksrapportage een samenvatting voor opdrachtgevers en een geïllustreerde methodiekbeschrijving voor studenten, jongerenwerkers en hun managers.

De opbouw van dit onderzoeksrapport is als volgt. Hoofdstuk 1 (inleiding) biedt een korte kennismaking met Informatie & Advies in het professionele jongerenwerk. Hoofdstuk 2 beschrijft de geschiedenis van Informatie & Advies. Hoofdstuk 3 doet verslag van het onderzoeksproces en legt verantwoording af over de gebruikte onderzoeksmethoden en de borging van de kwaliteit. De hoofdstukken 4 tot en met 9 belichten de bevindingen over de werking en de resultaten van Informatie & Advies. In hoofdstuk 4 Doelen en resultaten brengen wij allereerst in beeld voor welke doelen Informatie & Advies een geschikte werkwijze is. Dat doen wij door te beschrijven voor welke doelen Informatie & Advies wordt ingezet door een jongerenwerkorganisatie of een stadsdeel en dat te vergelijken met wat wij hebben kunnen achterhalen over de resultaten van Informatie & Advies en wat hierover bekend is uit de literatuur. In hoofdstuk 5 worden de doelgroepen en de deelnemers van Informatie & Advies beschreven. Een vergelijking tussen de doelgroep en de deelnemers leert ten slotte welke jongeren de eigenlijke doelgroep van Informatie & Advies zijn.

Vervolgens werken wij in hoofdstuk 6 uit hoe de pedagogische opdracht van het jongerenwerk vorm krijgt bij Informatie & Advies met jongeren. Het pedagogische concept betreft de visie op de wijze waarop het jongerenwerk – inclusief het handelen van de jongerenwerker - vorm geeft aan het opvoeden van jongeren. Een indruk van de uitvoering van Informatie & Advies treft u in hoofdstuk 7. Door acht aspecten van de dagelijkse gang van zaken van Informatie & Advies uit te lichten wordt de uitvoeringspraktijk van deze werkwijze thematisch beschreven. De kern van het methodisch handelen tijdens Informatie & Advies met jongeren staat beschreven in hoofdstuk 8. Op basis van diepgaande gesprekken met jongerenwerkers wordt daar de basis van het werken met jongeren binnen het Informatie & Advies ontrafeld in methodische uitgangspunten. Informatie & Advies met jongeren vindt niet plaats in het luchtledige. Hoofdstuk 9 beschrijft tot slot wat de randvoorwaarden zijn voor een succesvolle uitvoeringspraktijk. De conclusies van het onderzoek vindt u in de samenvatting van dit rapport die na dit rapport verschijnt.

2. Informatie & Advies als onderdeel van het jongerenwerk³

Informatie & Advies als onderdeel van het jongerenwerk ontstond in Nederland in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Sindsdien zijn jongerenwerkers in de dagelijkse beroepsuitoefening bezig met de vraag hoe zij jongeren kunnen ondersteunen bij het toegang krijgen tot alle informatie die voor hen van belang is en het ontwikkelen van het vermogen om die informatie te analyseren en te gebruiken. Informatie & Advies heeft zich als methodische activiteit binnen het Nederlandse jongerenwerk ontwikkeld als integraal onderdeel van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers.

In dit hoofdstuk wordt het ontstaan en de ontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie in het jongerenwerk in Nederland beschreven. Daarna komen hedendaagse vormen van Informatie & Advies binnen het Nederlandse jongerenwerk aan bod. Als laatste worden verschillende types van informatiebronnen toegelicht die beschikbaar zijn voor jongeren.

2.1 Opkomst Informatie & Advies in Nederland

De informatie- en adviesfunctie doet in de jaren zeventig van de vorige eeuw in het Nederlandse jongerenwerk haar intrede. Het ontstaan komt voort uit de veranderende pedagogische verhoudingen waarbij persoonlijke verantwoordelijkheid en zelfontplooiing als ideaal worden gesteld en waardoor het algemeen geaccepteerd wordt dat jongeren zelf keuzes mogen maken (Hazekamp & Zande, 1992; Poel, 1997). In de complexe en snel evoluerende samenleving van de jaren zeventig blijkt het echter voor jongeren moeilijk om informatie over alle mogelijke levenssituaties in te winnen waarop zij hun keuzes kunnen baseren (Faché, 2016). Jongeren zien zich geplaagd voor een versnipperde informatieverlening. Bovendien is slechts in enkele gevallen sprake van specifiek op jongeren gerichte informatie (Faché, 2016).

Jongerenwerkers en hulpverleners starten al dan niet ondersteund door de rijksoverheid met alternatieve jeugdhulpverlening. De bestaande jeugdhulpverlening, waaronder de kinderscherming en de justitiële hulpverlening, staat zwaar onder druk vanwege de autoritaire benadering van jongeren en de positivistische benadering van probleem- en afwijkend gedrag (Metz & Sonneveld, 2013). Het uitgangspunt voor alternatieve jeugdhulpverlening is dat jongeren zeggenschap hebben over hun eigen leven. Om werkelijk invulling te kunnen geven aan die zeggenschap, is het nodig dat jongeren weten wat de mogelijkheden zijn. De start van de Informatie & Adviesfunctie is een feit.

Aanvankelijk krijgt de Informatie & Adviesfunctie in het Nederlandse jongerenwerk vorm in nieuwe initiatieven (Metz, 2016). Gerritsen (1994) geeft aan dat deze initiatieven deel uit maken van een brede sociale beweging, waarin jongeren op meerdere terreinen in de samenleving hun rechten beginnen op te eisen. In 1969 wordt de Sosjale Joenit in Den Haag opgericht (Faché, 2016). Niet veel later volgen in 1970 het Jongeren Advies Centrum (JAC) en Release in Amsterdam (Metz, 2016). De hulpverlening van het JAC bestaat uit individuele begeleiding in combinatie met sociale actie rond thema's als huisvesting, drugs, werkloosheid en school (Gerritsen, 1994; Sluys, 1980). Voor zware problemen wordt doorverwezen naar de traditionele hulpverlening. Releases zijn laagdrempelige inloopcentra bemenst door jonge vrijwilligers, waar alle jongeren terecht kunnen met vragen over allerlei

³ Deze tekst is grotendeels gebaseerd op de reeds gepubliceerde hoofdstukken '2 Ontstaan en evolutie van het jongereninformatie- en advieswerk' (Faché, p. 19 -37) en '5 Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk' (Metz, p. 85-105) in: Faché(2016). *Jongereninformatie- en advieswerk*. Antwerpen.

onderwerpen zoals bijvoorbeeld financiële problemen, seksualiteit en soft drugs (Metz, 2016). Met name het JAC-concept waarin de wensen en behoeften van jongeren het uitgangspunt vormen, verspreidt zich snel over de grote steden van Nederland. Dit is mogelijk door steun van het Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM) en de Nederlandse gemeenten. Vaak worden zij gehuisvest in de jongerenwerkcentra. De JAC's beschouwen informatieverlening als een belangrijke functie vanaf het begin van hun bestaan. Tijdens de jaren tachtig wordt door vele JAC's de Informatie & Adviesfunctie steeds nadrukkelijker vormgegeven (Faché, 2016). In de jaren negentig verdwijnen de JAC's en andere organisaties voor Informatie & Advies als zelfstandige organisaties (Faché, 2016). Samen met de alternatieve en reguliere jeugdhulpverlening, fuseren zij tot de Bureau's Jeugdzorg in de hoop een einde te maken aan de versnippering in de jeugdhulpverlening (Metz, 2016). Volgens Sprinkhuizen (2012; geciteerd in Faché, 2016) zijn er waarschijnlijk zelden sociale bewegingen geweest die zo snel zijn geabsorbeerd door het reguliere welzijnswerk, jongerenwerk of de jeugdhulpverlening.

Het blijkt dat jongeren de weg naar de Bureau's Jeugdzorg slecht weten te vinden. In een poging wel in de informatie en adviesbehoefte van jongeren te voorzien wordt in 1990 in Tilburg het eerste jongereninformatiepunt (JIP) geopend (Faché, 2016). Dit project krijgt een voorbeeldfunctie voor andere initiatieven in Nederland. Een JIP heeft vaak de vorm van een winkel (laagdrempelige voorziening) waar jongeren kunnen binnenlopen en Informatie & Advies kunnen ontvangen over uiteenlopende onderwerpen op een laagdrempelige manier (Faché, 2016). Op het hoogtepunt van het informatiejongerenwerk in de jaren negentig zijn er 168 JIP's (Faché, 2016). Ondertussen groeit de beschikbaarheid en het gebruik van internet. In aanvulling op de JIP's laten gemeenten speciale jongerenwebsites inrichten: 'Jong in XXX' met informatie voor en door jongeren uit Nederlandse gemeenten. Jongeren zijn nauw betrokken bij het redactieproces zodat de beschikbare informatie goed aansluit bij de behoefte en belevingswereld van jongeren. Ook wordt de informatie aangevuld met beeldmateriaal (Faché, 2016). Een zevental JIP's starten in 2000 de landelijke jongereninformatiesite (www.jip.org).

Opnieuw maakt een landelijke beleidswijziging een einde aan de bestaande infrastructuur voor jongereninformatie. Net als eerder de JAC's in de Bureau's Jeugdzorg gaan de JIP's en de gemeentelijke jongerenwebsites op in de nieuw gevormde Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). De CJG's hebben tot taak jongeren en hun primaire opvoeders integrale ondersteuning en zorg te bieden, inclusief informatie, voorlichting en advies. Ook binnen de CJG's komt de jeugdinformatie en –advies niet tot bloei. Opnieuw is de reden dat jongeren het CJG niet opzoeken (Faché, 2016). Jongerenwerkers besluiten daarom opnieuw invulling te geven aan Informatie & Advies binnen het jongerenwerk (Metz, 2016). In plaats van het creëren van nieuwe structuren, wordt de voorkeur gegeven aan het integreren van de Informatie & Adviesfunctie in al bestaande kaders in de leefwereld van jongeren bijvoorbeeld op straat, via scholen, via internet etc.). Een verschijningsvorm van Informatie & Advies die in 2008 ontstaat is de mobiele jongereninformatie waarbij de informatievoorziening zich niet op één permanente, specifieke plek (zoals een JIP) bevindt maar verplaatsbaar is. Jongeren Informatie Medewerkers of JIMMY's verwijzen bijvoorbeeld naar jongerenwerkers die een gecertificeerde JIMMY-training hebben gevolgd en gebruik kunnen maken van bijbehorende materialen (Faché, 2016). Een ander voorbeeld van mobiele jongereninformatie is De meidenbus van streetcornerwork in Amsterdam. De

doelstelling van dit project is om meiden met meervoudige problematiek eerder en beter te bereiken.⁴

De opkomst van social media en internet verandert de opdracht voor Informatie & Advies in het jongerenwerk. Gebrek aan (jongeren)informatie is niet meer het probleem, maar het vinden van betrouwbare informatie. Door de veelheid aan informatie die verspreid wordt via sociale media en toegankelijk is via internet, zien veel jongeren door de bomen het bos niet meer. Informatie & Advies krijgt tevens als taak het vergroten van de informatievaardigheden van jongeren. Met informatievaardigheden bedoelen wij het kunnen zoeken, vinden, selecteren, beoordelen van de kwaliteit en ten slotte het kunnen gebruiken van informatie. Uit literatuuronderzoek blijkt dat het onderzoek naar het ontwikkelen van informatievaardigheden momenteel nog in de kinderschoenen staat (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Beschikbaar onderzoek richt zich voornamelijk op het functioneren van bibliotheken en het ontwikkelen van academische vaardigheden op universiteiten en weinig op de buitenschoolse context. Ook is momenteel nog onvoldoende duidelijk over welke vaardigheden jongeren moeten beschikken in de digitale informatiemaatschappij (Metz, Awad & Sonneveld, 2016).

Inmiddels maakt ook de overheid zich zorgen over de betrouwbaarheid van de grote hoeveelheid informatie die op jongeren afkomt. Ter ondersteuning van de CJG's neemt het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VGN) in 2010 het initiatief om een onafhankelijke organisatie, de Stichting Opvoeden.nl, op te richten die op haar beurt op 1 april 2014 de website Infovoorjou.nl lanceert. De website richt zich op jongeren tussen de 12 en 18 en hun opvoeders en bevat basisinformatie die is gevalideerd door landelijke kennis- en thema-instituten. Voor specifieke informatie verwijst de website door naar websites van bijvoorbeeld Sense.info en Pestweb.nl (Faché, 2016).

2.2 Hedendaagse vormen van Informatie & Advies

In Nederland wordt jongereninformatie niet alleen door het jongerenwerk uitgevoerd, maar ook door sociale wijkteams, scholen en jongerenloketten (Faché, 2016). In Nederland wordt Informatie & Advies in het professionele jongerenwerk in vier verschillende vormen aangeboden (Metz, 2016). Zoals al eerder aangegeven is het informele één-op-één gesprek tussen jongere en de jongerenwerker de meest voorkomende vorm. Tijdens activiteiten binnen het jongerenwerk staan jongerenwerkers veel in contact met de jongeren in hun leefsituatie. Zo ontstaan er ook momenten van individueel contact. Tijdens deze momenten vragen jongeren meestal niet specifiek om Informatie & Advies maar signaleren jongerenwerkers vaak vragen en problemen. Vaak zijn jongeren (vanwege de ontwikkelingsfase waarin jongeren zich bevinden) zich ook niet bewust van vragen of problemen waardoor deze indirect in de momenten van contact met jongerenwerkers naar voren komen. Op basis van wat de jongerenwerker signaleert, gaat deze het gesprek aan met de jongere. Samen kunnen zij door middel van een dialoog ontdekken wat er speelt (Metz, 2016).

De groepsgerichte thema-activiteit is een tweede vorm van Informatie & Advies die wordt ingezet door het jongerenwerk in Nederland (Metz, 2016). In tegenstelling tot individuele vragen of problemen, kunnen jongerenwerkers ook signaleren dat soortgelijke vragen of problemen bij meerdere jongeren aanwezig zijn. De jongerenwerker kan dan in plaats van

<https://www.streetcornerwork.eu/meidenwerk-2/> geraadpleegd op 15-12-2016

één-op-één gesprekken met individuele jongeren een groepsgericht aanbod rondom een bepaald thema verzorgen. De behoeften van jongeren geven invulling aan de inhoud en de vorm van het aanbod (Metz, 2016). Afhankelijk van de doelgroep kan men denken aan bijvoorbeeld een voorlichtingsavond over radicalisering, seksualiteit, het gezamenlijk bezoeken van een asielzoekerscentrum of een zakgeldproject waarin jongeren leren omgaan met geld.

Jongereninformatie is een derde vorm van Informatie & Advies (Metz, 2016). Het kan zowel een fysieke voorziening zijn in de vorm van aanlooppunten waar jongeren terecht kunnen of een online voorziening in de vorm van lokaal georganiseerde websites waarop relevante informatie voor jongeren is gebundeld (Metz & Sonneveld, 2013). De fysieke punten zijn anno 2016 vooral bekend onder de namen JIP (Jongeren Informatie Punt) of jongerenwinkel, JSP (Jongeren Service Punt) en jongerenloket. Naast fysieke en online voorzieningen vindt Informatie & Advies ook plaats in de vorm van de eerder beschreven mobiele jongereninformatie. Zoals in de vorige alinea beschreven zijn de JIMMY en de Meidenbus hier voorbeelden van.

De vierde en meest intensieve vorm van Informatie & Advies die kan worden onderscheiden is Individuele Begeleiding (Metz, 2016). Deze vorm, welke is ontstaan in de 21ste eeuw, is een vorm van jongerenwerk waarbij jongeren individuele ondersteuning krijgen bij het zelf regie nemen over het eigen leven. De jongere is hierbij eigenaar van het proces. De rol van de jongerenwerker is het ondersteunen, begeleiden en motiveren van jongeren tijdens het proces. Om dit mogelijk te maken werkt Individuele Begeleiding doelgericht, gestructureerd, binnen heldere kaders en afgestemd met opdrachtgevers, ketenpartners, ouders en informele netwerken (Koops, Metz & Sonneveld, 2014). Individuele Begeleiding verschilt van andere vormen van Informatie & Advies omdat het langdurig, meer intensief en meer geformaliseerd is.

2.3 Informatie & Advies, verschillende typen informatiebronnen

Jongeren hebben in de huidige samenleving de beschikking over een breed scala aan informatiebronnen. De keuze om een bepaalde informatiebron te gebruiken hangt naast de inhoud van de informatiebehoefte eveneens afhangen van de beschikbaarheid (Faché, 2016). De volgende informatiebronnen komen aan de orde in deze paragraaf: het sociale netwerk, het jongerencentrum, online informatiebronnen, peer-education, en folders, brochures, posters en spandoeken.

2.3.1 Sociale netwerk

Vanwege hun beschikbaarheid zijn personen binnen het 'sociale netwerk' van jongeren, in het bijzonder ouders en vrienden, favoriete informatiebronnen van jongeren (Faché, 2016; Baes & Soenen, 2011; De Clerck, Vandenbosch, Opgenhaffen & Eggermond, 2008; Desimpel, Roelens, Temmerman, Delva, De Boeck, Goethals & Maes, 2010; Schamp, Jongbloet, Van Der Kreeft, Van Havere, Reynaert, Steel, Frederix & Coone, 2013; Van Schel, 2008), ook in het digitale tijdperk (Schamp e.a., 2013). Wel verschilt het per leeftijdscategorie in welke mate jongeren zelfstandig informatie zoeken en wie zij binnen het netwerk benaderen. Zo blijken kinderen nauwelijks zelfstandig te zoeken naar informatie en zich grotendeels te verlaten op hun ouders (Van Schel, 2008). Tieners gaan wel zelfstandig op zoek naar informatie, en benaderen daarvoor actief hun vrienden of hun ouders (vaak de moeder, ook jongens!) (Van Schel, 2008). Tieners en jongeren benaderen ook de leerkracht en huisarts voor informatie en advies. Tieners waarderen de leerkracht voor de overdracht

van algemene informatie (Van Schel, 2008) terwijl jongeren zelf de huisarts benaderen met vragen over gezondheid of seksualiteit (Desimpel e.a., 2010).

Etnografisch onderzoek wijst uit dat ook voor kwetsbare jongeren geldt dat zij informatie en advies verwerven binnen hun dagelijkse contacten. Verschil is dat zij informatie vooral verwerven, door het opdoen van ervaringen en niet door het uitzoeken van zaken. Informatie zoeken betekent voor hen vooral 'de juiste persoon' kennen, waarna zij vervolgens ook al hun vertrouwen leggen in deze persoon (Baes & Soenen, 2011).

2.3.2 Jongerencentrum

De rol van een jongerencentrum voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren is tweeledig: als middel voor het bereiken van jongeren en als passende omgeving voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren die daar reeds verblijven.

Een meta-review van 21 publicaties over 17 programma's voor reproductieve gezondheid in ontwikkelingslanden maakt zichtbaar dat het inzetten van jongerencentra geen effectief medium is voor Informatie & Advies aan alle jongeren. Het onderzoek wijst uit dat jongerencentra zo'n 10% tot 20% van de jongeren in de directe omgeving bereiken en, tenzij de centra zich expliciet richten op meisjes en jonge vrouwen, dit bovendien voornamelijk jongens en jonge mannen zijn. Voor de meeste centra geldt dat het bieden van een vorm van vrijetijdsbesteding de voornaamste reden voor bezoek is (en voor meisjes ook educatieve activiteiten) en de bezoekers nagenoeg geen gebruik maken van de aanwezige gezondheidsdienstverlening (Zuurmond, Geary, & Ross, 2012). In 9 van de 17 programma's blijkt de reputatie van het centrum in de lokale gemeenschap een grote rol te spelen in het bereik en het gebruik van de dienstverlening. Het aanbieden van meerderde voorzieningen draagt bij aan een positieve reputatie en een groter bereik (5 van de 17 programma's). In nogal wat steden was het beeld in de buurt dat het centrum specifiek is voor jongeren die seksueel actief zijn met als gevolg dat jongeren om die reden niet het centrum bezochten (Zuurmond e.a., 2012).

Tegelijkertijd wijst kwantitatief onderzoek naar Informatie & Advies uit dat naarmate jongeren ouder worden, zij liever ondersteuning zoeken bij een jongerencentrum dan bij de school. Dit omdat niet alle jongeren zich prettig voelen op school of zij vrezen voor hun privacy en de vertrouwelijkheid van de dienstverlening (Griffiths, 2013).

2.3.3 Online informatiebronnen

Er zijn verschillende vormen van online Informatie & Advies beschikbaar. Het varieert tussen het online aanbieden van informatie op websites tot interactief contact via chat, forums of email. De meerwaarde van online Informatie & Advies wordt gezien in de toegankelijkheid en anonimiteit (Shoveller, Knight, Davis, Gilbert & Ogilvie, 2012). Dit geldt zowel voor het online invullen van een vragenformulier als voor live-chat. Het is niet nodig om een afspraak te maken of langs te gaan bij de locatie (Shoveller e.a., 2012). De dienstverlening is direct beschikbaar (Dowling & Rickwood, 2014; Shoveller e.a., 2012). Het zijn dan ook veel jongeren die in psychische nood verkeren die online hulp zoeken (Dowling & Rickwood, 2014) of jongeren die worstelen met taboe-onderwerpen zoals seksueel overdraagbare aandoeningen (soa's) (Shoveller e.a., 2012).

Door het digitale contact hebben jongeren minder last van door hun vooronderstelde oordelen van de professional of van hun eigen verlegenheid (Shoveller e.a., 2012; Street, 2014). Professionals die de online-chat bemensen geven aan de indruk te hebben dat jongeren zich online vrijer voelen en meer in control zijn dan bij face-to-face gesprekken. Professionals merken dit doordat jongeren sneller schelden en minder geneigd zijn om gevraagde achtergrondgegevens te verstrekken (Dowling & Rickwood, 2014). Jongeren

noemen als voordeel van online-chat dat het opschrijven helpt om hun gedachten te ordenen (Street, 2014). De geboden online-ondersteuning in situaties van psychische nood is vooral emotioneel, dus luisteren, empathie tonen en bevestigen wat jongeren voelen (Dowling & Rickwood, 2014).

Weinig is er bekend over de effectiviteit van online Informatie & Advies voor jongeren. Wel is duidelijk dat digitale informatie steeds belangrijker wordt, dit naast traditionele media zoals folders en brochures (Schamp e.a., 2013). Wel is informatie beschikbaar over de toegankelijkheid. Het gebruik van online informatie en advies hangt samen met de mate van toegang die jongeren tot internet hebben en de wijze waarop zij internet gebruiken.

De Vlaamse jongerenmonitor wijst uit dat reeds in 2005 de meeste jongeren gebruik maken van internet voor het raadplegen van zoekmachines (86%), email-sites (83%), chat-services (74%) en het luisteren naar muziek of het kijken naar films (70%) (Boonaert & Vettenburg, 2009). Uitgebreid vragenlijstonderzoek onder minimaal 200 jongeren die gebruik maken van een inlooppcentrum voor zwerfjongeren in Los Angeles wijst uit dat jongeren die dagelijks internet gebruiken, sneller online Informatie & Advies zoeken dan jongeren die niet dagelijks internet gebruiken. Ook wordt zichtbaar dat jongeren die privé-toegang hebben tot internet, weer eerder gebruik maken van online Informatie & Advies dan jongeren die hiervoor afhankelijk zijn van publieke voorzieningen. Ten slotte maakt het onderzoek zichtbaar dat jongeren die via internet contact onderhouden met belangrijke anderen in hun leven zoals ouders, sneller online naar informatie zoeken (Barman-Adhikari & Rice, 2011).

Wel is er verschil in internetgebruik tussen verschillende groepen jongeren. Zo maken jongens en jonge mannen meer gebruik van internet dan meisjes en jonge vrouwen.

Hoogopgeleide jongeren gebruiken internet meer als communicatiemiddel dan laagopgeleide jongeren. Specifiek laagopgeleide jonge mannen gebruiken internet om te ontspannen: gamen, films kijken en muziek luisteren (Boonaert & Vettenburg, 2009). Van lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender (LHBT) jongeren is bekend dat zij meer online informatie zoeken. Dit wordt verklaard vanwege hun ervaringen met discriminatie en afwijzing vanwege hun seksuele geaardheid (Barman-Adhikari & Rice, 2011; Dean, Meyer, Robinson, Sell, Sember, Silenzio & Xavier, 2000). Een verklaring dat meer witte dan Afro-Amerikaanse jongeren online-informatie zoeken is dat witte jongeren makkelijker toegang hebben tot internet (Barman-Adhikari & Rice, 2011; Geber, 1997).

Aandachtspunt bij online-dienstverlening is dat jongeren verwachten dat de dienstverlening volledig digitaal is, regelmatig geactualiseerd wordt en dat er bovendien gebruik wordt gemaakt van de nieuwste technologieën (Shoveller e.a., 2012; Van Schel, 2008). Dit blijkt voor veel organisaties in de praktijk lastig om te realiseren. Ook vinden jongeren het belangrijk dat de vormgeving aantrekkelijk is voor jongeren, door bijvoorbeeld gebruik te maken van foto's, kleur, tekeningen en grapjes (Van Schel, 2008).

2.3.4 Peer education

Dit is een interventie waarbij peers (jongeren die eigenschappen of ervaringen delen met andere jongeren of deel uitmaken van dezelfde groep) informatie overbrengen aan jongeren met als doel hun kennis, attitudes en gedrag te beïnvloeden (Manders, Metz & Sonneveld, 2017). Bij peer education kan men denken aan een voorlichtingsavond gegeven aan jongeren door een leefstijlgenoot. De ervaringen met peer-education zijn wisselend. Een grootschalig effect-onderzoek (RCT met meer dan 9000 respondenten) naar de inzet van peers (16-17 jarigen) bij seksuele voorlichting aan 13-14 jarigen laat zien dat er geen verschil is in zelf-rapportages van jongens en meisjes over onbeschermd 1e keer seks, gedwongen of 'regretted' seks, kwaliteit huidige seksuele relatie, gediagnosticeerde soa's, of vermogen om lokale seksuele gezondheidszorg te kunnen vinden. Ook het aandeel meisjes dat voor haar 20,5 jaar abortus meldt is vergelijkbaar (Stephenson, Strange, Allen, Copas,

Johnson, Bonnel & Oakley, 2008). Anderzijds maakt een kleinschalig vragenlijstonderzoek onder 310 peer-educators en hun opleiders zichtbaar dat het opleiden van peer-educators wel vruchten afwerpt. Door de opleiding leren de peer-educators de jeugdhulpverlening kennen, weten zij waarvoor zij daar terecht kunnen, komen zij zelf sterker in hun schoenen te staan, kunnen zij vrienden helpen met vragen en problemen en ten slotte worden met de opleiding jongeren bereikt die wel behoefte hebben aan informatie en advies, maar niet bereikt worden door de andere voorzieningen (Verkeulen, 2000).

2.3.5 Folders, brochures, posters en spandoeken

Kwalitatief onderzoek onder 122 kinderen en 116 tieners maakt zichtbaar dat traditionele informatiedragers als folders, brochures belangrijk blijven, naast de online-informatie (Van Schel, 2008). Speciaal voor kinderen blijkt het belangrijk te zijn dat een folder of een brochure afkomstig is van een bekende en vertrouwde bron. Daarenboven blijkt dat veel tekst op een publicatie een grote hindernis voor kinderen is en hebben kleine flyers meer kans om gelezen of minstens opgemerkt te worden. Affiches op straat en spandoeken werken niet (Van Schel, 2008). Voor tieners blijkt online-informatie meer geschikt, maar mag het niet het enige informatiekanaal zijn. Ook dan zijn folders en brochures een belangrijke aanvulling omdat jongeren op een ander moment de gegeven informatie rustig kunnen bekijken. Voor tieners is de vormgeving een belangrijk aandachtspunt. Foto's, kleur, een tekening en grapjes zijn aantrekkelijk. Het blijft wel moeilijk te voorspellen welke illustraties zullen aanslaan. Wat betreft lay-out blijkt een geregelde toetsing bij kinderen en tieners de aangewezen manier. Ook hier: informatie kort en kernachtig brengen (Van Schel, 2008).

3. Methodische verantwoording

In het komende hoofdstuk wordt uiteen gezet hoe in de bestaande praktijken binnen het jongerenwerk de werkzame bestanddelen van Informatie & Advies inzichtelijk en overdraagbaar zijn gemaakt. Bij deze uiteenzetting is gebruik gemaakt van de methode praktijkbeschrijving. Dit instrument is ontwikkeld met de doelstelling om binnen praktijken een zekere kwestie of vraag tot de bodem te kunnen bestuderen. In paragraaf 3.2 wordt de praktijkbeschrijving als methode gepresenteerd en wordt verslag gedaan van de uitvoering van het onderzoek. De methodologische kwaliteit waarborgt de geldingskracht van de onderzoeksresultaten. In paragraaf 3.3 worden de drie manieren waarop de methodologische kwaliteit is gewaarborgd beschreven. Dit hoofdstuk opent met de meer algemene vraag wat de mogelijkheden zijn voor de ontwikkeling van een wetenschappelijk kennisdomein voor het jongerenwerk dat aansluit bij de impliciete kennis van deze sector en handreikingen biedt voor de uitvoeringspraktijk van het jongerenwerk.

3.1 Bruggen bouwen tussen wetenschap en praktijk

Het beschikken over een wetenschappelijk kennisdomein is heden ten dage noodzakelijk voor kwalitatief goed jongerenwerk. De eis zelf is niet nieuw, volgens de klassieke professionaliserings-theorie is wetenschappelijk onderzoek een voorwaarde voor de inhoudelijke beroepsontwikkeling (Carr-Saunders & Wilson, 1933). Wetenschappelijk onderzoek waarborgt de kwaliteit van de ontwikkelde kennis en fungeert daarmee als een belangrijke kwaliteitsnorm voor de beroepspraktijk. Wat wel is veranderd, is dat nu ook van de sociaalagogische beroepen (jongerenwerk inclusief) verwacht wordt dat zij hun handelen legitimeren met wetenschappelijk onderzoek (Metz, 2011c).

Binnen het jongerenwerk wordt de noodzaak van een eigen kennisdomein breed gedragen (Fabri 2009). Zo willen jongerenwerkers terugkoppeling over de impact van hun handelen. Aanbieders hebben behoefte aan inzicht in de (on)mogelijkheden van hun aanbod en handvatten om hun producten door te ontwikkelen. Opleidingen hebben kennis nodig over jongeren en methodieken om de toekomstige jongerenwerkers goed op te kunnen leiden. Wel bestaat er binnen de jongerenwerkpraktijk twijfel over de wenselijkheid van wetenschappelijk onderzoek. Voor de jongerenwerkpraktijk is wetenschappelijk onderzoek synoniem aan experimenteel effectonderzoek, hetgeen op gespannen voet staat met het complexe en flexibele karakter van het jongerenwerk (Rensen, Kooij, Booijink, Zwet & Verduin, 2009; Yperen & Veerman, 2008). Ook lijkt wetenschappelijk onderzoek moeilijk te combineren met de ervaringskennis die een belangrijke rol heeft in de beroepsuitoefening van het jongerenwerk.

Kenmerkend voor de *body of knowledge* van het jongerenwerk is dat die grotendeels impliciet is (Spierts, 2005). Impliciete kennis ofwel '*tacit knowledge*' houdt in dat de kennis voor de professionals zelf zo vanzelfsprekend is dat zij zich niet meer bewust zijn dat zij over deze kennis beschikken (Polanyi, 1966). Het gevolg kan zijn dat als de professional gevraagd wordt naar het waarom van zijn of haar handelen, de professional antwoordt: 'ik doe gewoon mijn ding'. Veel professionals zijn zich niet bewust dat datgene wat voor hen automatisch onderdeel is van hun professionele handelen, zij zich eigen hebben gemaakt via opleiding, ervaring en intuïtie. Dit in tegenstelling tot de academische inzichten uit de technisch rationele professionaliteit (Van der Bersselaar, 2004). Hoewel de mate van implicietheid van kennis niets zegt over de kwaliteit van de kennis, vormt het impliciete karakter van de *body of knowledge* van het jongerenwerk wel een knelpunt voor de professionalisering van het jongerenwerk. Impliciete kennis is moeilijk deelbaar met

anderen, en daardoor lastig om verder te ontwikkelen, te controleren en over te dragen (Kwakman, 2003). Voor de professionalisering van het jongerenwerk is het van belang om een expliciete *body of knowledge* op te bouwen.

Met dit onderzoek naar Informatie & Advies staat Youth Spot voor een complexe opdracht. Hoe nu een wetenschappelijk kennisdomein te ontwikkelen dat enerzijds aansluit bij de impliciete kennis van en handreikingen biedt voor de specifieke uitvoeringspraktijk van het jongerenwerk en anderzijds voldoet aan de hedendaagse eisen van *Evidence Based Practice*? Een combinatie van de partnership approach (Marsh, 2007) en reflective practitioner (Schön, 1983) biedt uitkomst.

De in de Groot Brittannië ontwikkelde *partnership approach* (Marsh, 2007) vormt een benadering die het mogelijk maakt om met onderzoek aan te sluiten bij de vragen van de jongerenwerkpraktijk. Het hedendaagse *social work* in Groot Brittannië heeft als uitgangspunt dat de cliënt een actieve rol speelt in de sociale dienstverlening, in plaats van dat de cliënt een passieve ontvanger is. De Britse hoogleraar *Social Work* Peter Marsh heeft dit idee vertaald naar een benadering voor praktijkgericht onderzoek in de sociale sector. In de *partnership approach* vormen onderzoekers en professionals uit de onderzoekspraktijk samen een team dat verantwoordelijk is voor de formulering van de vraagstelling, de materiaalverzameling, de analyse en de uiteindelijke resultaten. De onderzoekers hebben dan direct toegang tot de in de praktijk aanwezige kennis, ervaringen en vragen. Omgekeerd profiteert de onderzoekspraktijk van de inzichten en de analytische vaardigheden van de onderzoekers (Gilovich, 1993; Marsh & Fisher, 2005; Marsh, 2007).

De *body of knowledge* van het jongerenwerk die veelal impliciet is, kan worden ontsloten met het idee van de *reflective practitioner* van Donald Schön (1983). Op zoek naar een methode die zichtbaar maakt wat professionals praktisch doen, komt Schön tot de conclusie dat het grijpen van de reflectie in het handelen (*reflection-in-action*), het meest inzicht geeft in het handelen van die professionals. Door te reflecteren op het eigen handelen en op de strategieën, theorieën en onderliggende normen die in dat handelen besloten liggen, wordt impliciete kennis gearticuleerd (Schön, 1983). Voor de impliciete *body of knowledge* van het jongerenwerk betekent het gedachtegoed van Schön dat die impliciete, praktijkkennis ontsloten kan worden als er een manier wordt gevonden om jongerenwerkers uit te nodigen tot reflectie op hun handelen, en die reflectie vast te leggen en te analyseren.

Door in het beschrijven van de interventies gebruik te maken van de in Groot Brittannië ontwikkelde *partnership approach*, kan gegarandeerd worden dat de ontwikkelde kennis ook daadwerkelijk aansluit bij de vragen en de aanwezige kennis van de jongerenwerkpraktijk. Schön biedt tot slot met het idee van de *reflective practitioner* een strategie om de veelal impliciete *body of knowledge* van het jongerenwerk expliciet te maken.

3.2 Praktijkbeschrijving als onderzoeksmethode

Met dit onderzoek gaan wij Informatie & Advies in bestaande Jongerenwerkpraktijken de werkzame bestanddelen inzichtelijk en overdraagbaar maken door deze praktijken te beschrijven, waar mogelijk in relatie tot beschikbare theorie en resultaten. Om ervoor te zorgen dat de ontwikkelde kennis ook daadwerkelijk aansluit bij de vragen en de aanwezige kennis van de jongerenwerkpraktijk, werken wij in de uitvoering van het onderzoek nauw samen met jongerenwerkers en docenten en gaan wij jongerenwerkers bevragen op hun manieren van werken.

Voor het beschrijven van Informatie & Advies in Jongerenwerkpraktijken maken wij in dit onderzoek gebruik van de methode *Praktijkbeschrijving*. De methode praktijkbeschrijving is een instrument om diep in de huid van de praktijk te kruipen met als doel het tot op de bodem uitzoeken wat er in de desbetreffende praktijk gebeurt rond een zekere kwestie of vraag. Uitgangspunt van de methode is dat de complexiteit en dynamiek van het dagelijkse leven (praktijk) van invloed is op zowel de uiteindelijke vorm van de methodiek als het resultaat van de methodiek. De praktijkbeschrijving beoogt op handelingsniveau inzicht te geven in Informatie & Advies binnen het jongerenwerk in een bestaande situatie in tijd en plaats vanuit het perspectief van in die situatie aanwezige actoren (Metz 2006; Metz 2009a). De methode praktijkbeschrijving dankt haar naam aan haar worteling in de praktijktheorie. Het begrip praktijk wordt in de hedendaagse sociale wetenschappen gebruikt waar eerder, in pogingen om de primaire sociale orde aan te duiden, gesproken werd met begrippen als 'structuren', 'systemen', 'leefwereld', 'gebeurtenissen', 'acties' en meer recent 'dagelijks leven'. Het begrip praktijk heeft in verschillende sociologische tradities, verschillende betekenissen. De methode praktijkbeschrijving borduurt voort op het denken van Giddens en de etnomethodologen. Zij gebruiken het concept praktijk om het klassieke sociologische dilemma tussen actor en structuur te overstijgen. Niet de individuele activiteit, noch de structuur is bepalend voor het uiteindelijke samenleven. Het samenleven krijgt gestalte in de interactie tussen actoren en structuren (Garfinkel, 1967; Giddens, 1984; Schatzki, 2001).

Wat betekent de aangehaalde praktijktheorie nu concreet voor het doen van onderzoek naar het jongerenwerk? Praktijktheorie wijst op de mogelijkheid om als analyseniveau te kiezen voor de interacties tussen actoren. Praktijktheorie leert dat praktijken de uitkomst zijn van de *interacties tussen actoren en op hun beurt via dezelfde interacties mede vormgeven aan de actoren*. Dat betekent dat wij, om te achterhalen hoe een jongerenwerk methodiek werkt, eerst de relevante actoren moeten identificeren, vervolgens in kaart moeten brengen hoe de actoren samen vormgeven aan de methodiek en ten slotte moeten beschrijven hoe die methodiek op haar beurt de actoren beïnvloedt.

De methode praktijkbeschrijving ambieert de werking van het jongerenwerk conform praktijktheorie te deconstrueren en inzichtelijk te maken. Het resultaat, een enkelvoudige praktijkbeschrijving, heeft een zeggingskracht van N=1 onderzoek. Door meerdere praktijken te beschrijven, en die beschrijvingen te stapelen wordt een praktijkgefundeerde beschrijving verkregen (Metz, 2006; Metz, 2009a). Het model van de effectladder leert ons dat wanneer relaties gelegd worden met bestaande theorie en de resultaten van de sociale interventie, er uitspraken gedaan kunnen worden op trede 2 *veelbelovend* en trede 3, *doeltreffend* van de door Van Yperen & Veerman ontwikkelde effectladder.

Wat kenmerkend is voor de methode praktijkbeschrijving in vergelijking met het veel toegepaste experimentele effectonderzoek is dat de praktijkbeschrijving kwalitatief van aard is en zich richt op de interactie van de methodiek met het dagelijks leven als geheel. Dit onderscheid is niet uniek voor de praktijkbeschrijving, het geldt ook voor benaderingen als de narratieve analyse, *grounded theory* of de case studie. De praktijkbeschrijving onderscheidt zich van die drie doordat zij uit een combinatie bestaat van narratief- en handelingsonderzoek terwijl de anderen zich richten op één van beiden. Het tweede verschil is dat de praktijkbeschrijving de praktijk tracht te doorgronden vanuit verschillende perspectieven. Binnen andere benaderingen wordt er vaak maar vanuit één perspectief gekeken. De meerwaarde van de multi-perspectief benadering is dat het inzicht biedt in de gelaagdheid van sociale interventiepraktijken. Nauw verwant is de praktijkbeschrijving ten slotte aan de binnen de antropologie ontwikkelde *institutional ethnography* (Smith, 1987). Ook

daarin is aandacht voor de gelaagdheid van praktijken, het werken vanuit verschillende perspectieven is evenwel minder vanzelfsprekend.

Het maken van een praktijkbeschrijving bestaat uit 3 stappen: (1) Het karteren van de praktijk; (2) Materiaalverzameling en analyse enkelvoudige beschrijvingen; (3) Stapelen tot een praktijkgefundeerde beschrijving. In de volgende subparagrafen worden deze verder uitgewerkt.

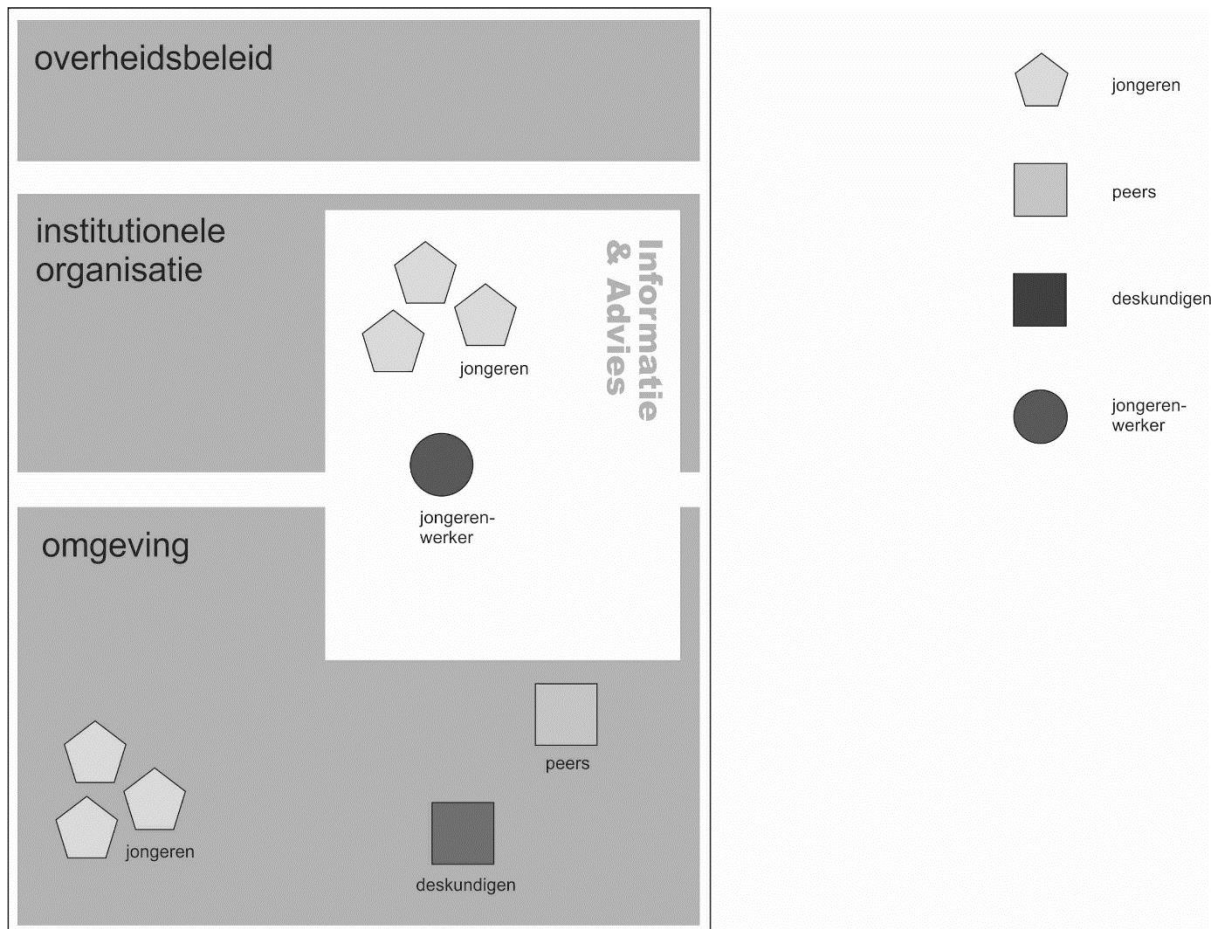
3.2.1 Karteren van de praktijk

De eerste stap in het maken van een praktijkbeschrijving betreft het karteren van de praktijk. Dit houdt in het in beeld brengen van de praktijk door uit te zoeken wat de relevante actoren en gebeurtenissen zijn en hoe die zich tot elkaar verhouden (Metz, 2006; 2009). Normaliter gebeurt dit door het verzamelen van zoveel mogelijk informatie en op basis daarvan een model van de praktijk te construeren. Relevante bronnen zijn: het internet, het bezoeken van de praktijk, folders, spelmaterialen en handboeken, verkennende interviews en grijze en wetenschappelijke literatuur.

Omdat Informatie & Advies binnen de jongerenwerkpraktijken een lange geschiedenis kent en eerder beschreven is in handboeken en artikelen, maar geen onderwerp is geweest van empirisch onderzoek, zijn wij voor het karteren van de praktijk gestart met het doen van literatuuronderzoek. Het resultaat is als publicatie verschenen onder de titel: *Resultaten en effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk* (Metz, 2016). De publicatie verkent de resultaten en maatschappelijke effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk.

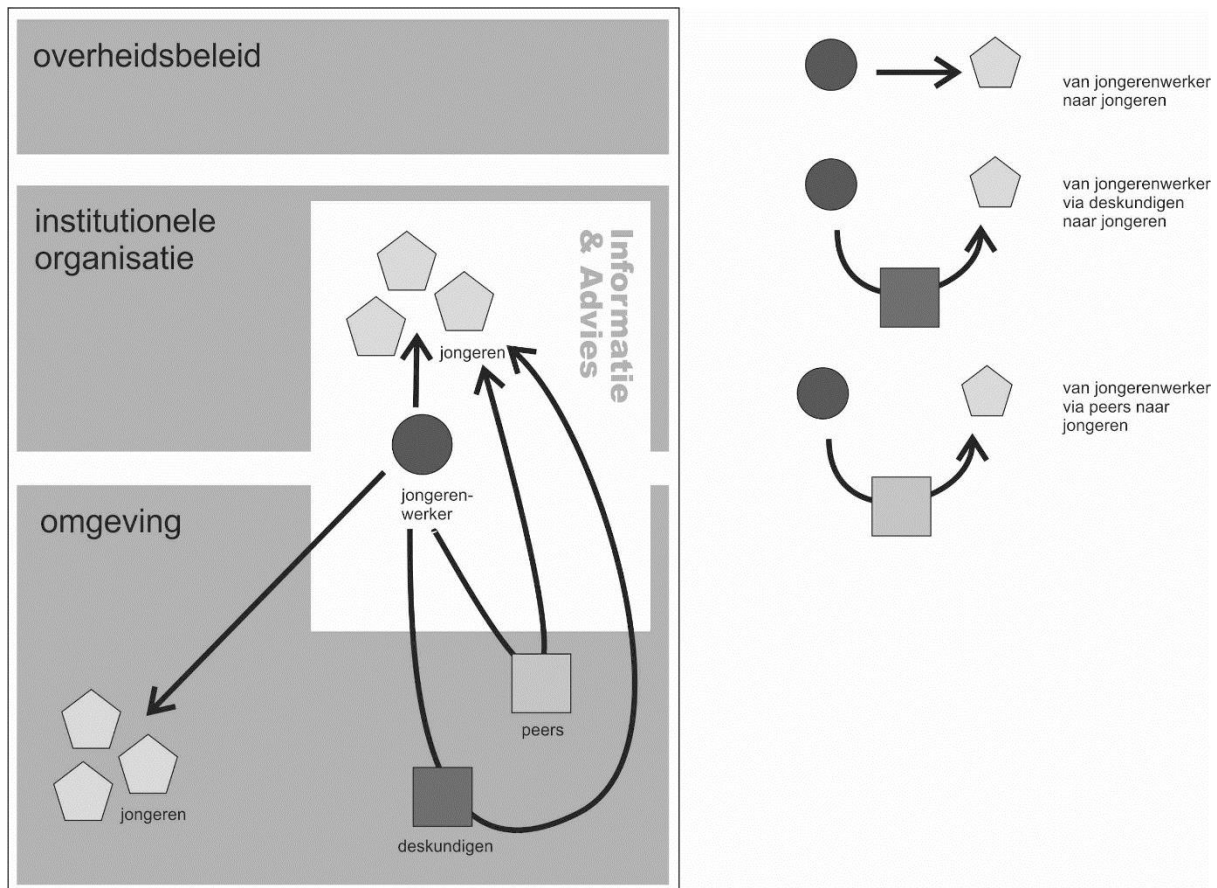
Voor het verbinden van de actoren en interacties binnen Informatie & Advies in de jongerenwerkpraktijken is gebruik gemaakt van interventietheorie. Onder invloed van de beweging naar *Evidence Based Practice* is het begrip interventie binnen de sociaalagogische beroepen omstreken geraakt omdat het geassocieerd wordt met het probleemgerichtheid en geprotocolleerd handelen van de jeugdzorg. Hierdoor wordt vergeten dat er een grote diversiteit aan sociale interventies bestaat, waartoe ook een koffieochtend, een voetbaltoernooi of een theaterproject kunnen worden gerekend. Volgens algemene interventietheorie is een interventie een *ingreep in het sociale domein die als inzet heeft om een bepaalde waarde te realiseren* (Dronkers, 2008).

Informatie & Advies in het jongerenwerk kan beschouwd worden vanuit de interventietheorie omdat zij ingrijpt in zowel het leven van individuele jongeren als in de omgeving van die jongeren en als doel heeft om een positieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van jongeren. Binnen de sociale wetenschappen is veel onderzoek gedaan naar het functioneren van interventies in het algemeen (Dronkers, 2008; Yperen & Veerman, 2008). Die inzichten zijn gebruikt om de interacties en actoren binnen Informatie & Advies in het jongerenwerk met elkaar te verbinden tot het verklaringsmodel: Informatie & Advies als methodiek.



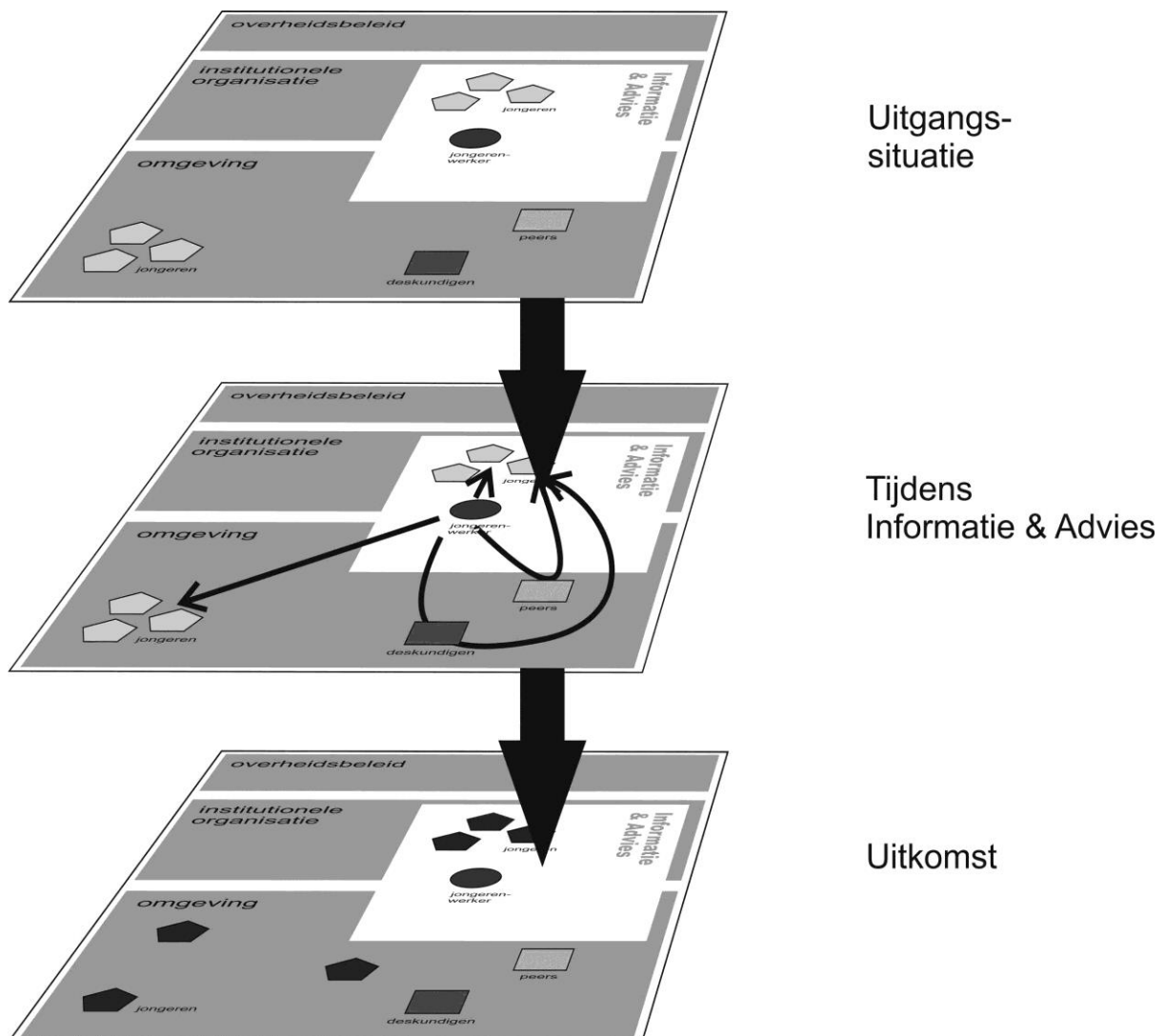
Figuur 3: Structuur van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk

Figuur 3 toont de structuur van Informatie & Advies in het jongerenwerk als deel van de samenleving. Zichtbaar is dat het Informatie & Advies volledig plaatsvindt in de leefomgeving van jongeren en in de uitvoering beïnvloed wordt door omgevingsfactoren enerzijds en de institutionele organisatie van de jongerenwerkaanbieder anderzijds. Omgevingsfactoren zijn onder andere: opvoedinstituten zoals ouders, school maar ook het accommodatie gebonden jongerenwerk, maatschappelijke ontwikkelingen, levensgebeurtenissen, de buurt en peers. Het overheidsbeleid stuurt via de institutionele organisatie op de uitvoering van Informatie & Advies.



Figuur 4: Actoren en interacties van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk

Figuur 4 geeft schematisch weer welke actoren en welke interacties een rol spelen in de uitvoering van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk. Binnen Informatie & Advies zijn er drie typen actoren te onderscheiden: (1) jongerenwerker(s), (2) jongere(n) en (3) omgevingsfactoren. Binnen Informatie & Advies vervult de jongerenwerker een sleutelpositie. De jongerenwerker werkt samen met de jongeren en omgevingsfactoren om jongeren door middel van Informatie & Advies te ondersteuning en begeleiden in hun ontwikkeling.



Figuur 5: Informatie & Advies binnen het jongerenwerk als methodiek

Figuur 5 toont tenslotte Informatie & Advies in het jongerenwerk als methodiek. Informatie & Advies vindt plaats in dat deel van de samenleving waar jongeren verblijven. Informatie & Advies wordt gestuurd vanuit het overheidsbeleid, bemiddeld door de institutionele organisatie en krijgt vorm in de interactie met de jongeren en de omgeving van jongeren. De toevoeging van de tijdsdimensie maakt zichtbaar dat Informatie & Advies binnen het jongerenwerk een proces is, waarin zowel jongeren als de omgeving onder invloed van Informatie & Advies veranderen en meer met elkaar in verbinding treden.

Format praktijkbeschrijving

Omdat het de bedoeling is van meerdere praktijken van Informatie & Advies een beschrijving te maken, en deze te stapelen tot een praktijkgefundeerde beschrijving is op basis van het model een format ontwikkeld voor materiaalverzameling en analyse. Door voor de verschillende beschrijvingen eenzelfde structuur te hanteren, worden de uitkomsten van de praktijkbeschrijvingen onderling vergelijkbaar (Metz, 2006; Metz, 2009a). Het format voor het maken van de praktijkbeschrijvingen is zo opgebouwd dat het van buiten naar binnen, laag voor laag zoals de schillen van een ui de praktijk in beeld brengt. Uiteindelijk stuiten wij op de kern van Informatie & Advies voor jongeren: de methodische uitgangspunten enerzijds en de resultaten voor de jongeren anderzijds. Ter validering van de uitkomsten, eindigt het format met het teruggeven van onze bevindingen aan de uitvoeringspraktijk en docenten van

de minor Jongerenwerk in de grote stad. Onderstaande tabel vat het format praktijkbeschrijving samen.

Fase	Thema	Materiaalverzameling
1	Context	Omgevingsonderzoek
2	Institutionele organisatie	Documentanalyse
3	Uitvoeringspraktijk	Participerende observatie
4	Methodische uitgangspunten	Diepte-interviews professionals
5	Resultaat	Vragenlijstonderzoek jongeren Interview beleidsmedewerker Analyse registratiegegevens
6	Terugkoppeling resultaten naar praktijk en check bevindingen	Focusgroep bijeenkomst
7	Conclusies en aanbevelingen	

Tabel 4: Format praktijkbeschrijving

3.2.2 Materiaalverzameling en analyse enkelvoudige beschrijvingen

Voor de materiaalverzameling en het maken van de enkelvoudige beschrijvingen is samengewerkt met de minor Jongerenwerk in de grote stad van de opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming van de Hogeschool van Amsterdam. In totaal 22 vierdejaars studenten hebben hun onderzoek- en praktijkopdracht binnen het minorprogramma uitgevoerd binnen dit onderzoek naar Informatie & Advies in het jongerenwerk. Studenten staan qua leeftijd en voorkeuren vaak het dichtst bij de deelnemers van Informatie & Advies waardoor de invloed van de onnatuurlijke aanwezigheid van een onderzoeker zoveel mogelijk wordt beperkt. Bovendien brengt de samenwerking het lectoraat Youth Spot voldoende menskracht om op handelingsniveau onderzoek te doen naar de uitvoering van het jongerenwerk. Voor de studenten betekende het meewerken aan het onderzoek dat zij als aankomende professionals uitgebreid in contact konden komen met de jongerenwerkpraktijk en ervaring konden opdoen met het plezier en de beperkingen van onderzoek (doen). De jongerenwerkpraktijk kan veel leren van de kritische blik en creativiteit van de nieuwe generatie sociale professionals.

Praktisch zag de rolverdeling er als volgt uit:

Studenten zorgden voor de materiaalverzameling (inclusief vraaggesprekken met jongerenwerkers, jongeren en beleidsmedewerkers), maakten de enkelvoudige beschrijving, organiseerden de focusgroep en formuleerden conclusies en aanbevelingen.

Het lectoraat Youth Spot trad op als opdrachtgever en begeleidde studenten in de uitvoering van het onderzoek. Omdat de uitkomsten van het onderzoek van belang zijn voor het werkveld, heeft Youth Spot opgetreden als co-auteur in die situaties dat de studenten er ook met ondersteuning niet als groep uitkwamen.

Docenten begeleidden de studenten bij hun leerproces en hadden daarin aandacht voor het volgens planning organiseren en uitvoeren van de werkzaamheden, het contact leggen en onderhouden met de verschillende personen binnen de jongerenwerkpraktijk en het reflecteren op de onderzochte praktijk en het eigen leerproces.

De contactpersonen van de praktijken van Informatie & Advies zorgden voor de toegang van de studenten tot de onderzoekspraktijk, het leveren van de benodigde gegevens (beleidstukken van de organisatie, projectplannen, registraties etc.). Samen met collega jongerenwerkers en managers beantwoordden zij vragen van studenten en verleenden zij medewerking aan de interviews en de focusgroep bijeenkomst.

Jongeren werden via gestructureerde vragenlijsten geïnterviewd over de betekenis die Informatie & Advies in het jongerenwerk voor hen heeft. Enkelen namen deel aan de focusgroep.

Het format (zie projecthandleiding in Bijlage 1) vormde de basis voor het maken van de enkelvoudige praktijkbeschrijvingen door groepjes studenten. Iedere projectgroep maakte een praktijkbeschrijving van één praktijk van Informatie & Advies in het jongerenwerk. De materiaalverzameling, analyse en het schrijven verliep in fasen en was strak gepland. Dit om ervoor te zorgen dat het onderzoek synchroon liep met het onderwijsrooster en er qua begeleiding schaalvoordeel en synergie werd gecreëerd.

Iedere fase in het maken van de praktijkbeschrijving is gestart met een gezamenlijke instructie en afhankelijk van het onderwerp, een hoorcollege, een werkcollege of het uitwisselen van ervaringen met de uitvoering van het onderzoek. Vervolgens was er per fase twee tot drie weken de tijd om de noodzakelijke werkzaamheden te verrichten en daarvan verslag te doen. Bij aanvang van de instructiebijeenkomst van de volgende fase werd het verslag van de voorgaande fase (inclusief bijlagen) schriftelijk ingeleverd. Bij inlevering werd direct een afspraak gemaakt voor een *feedbackmoment*. Deze intensieve begeleiding was noodzakelijk om ervoor te zorgen dat het format op correcte wijze werd gebruikt en de beschrijvingen van voldoende kwaliteit waren. Om ervoor te zorgen dat gemaakte enkelvoudige beschrijvingen daadwerkelijk aansloten bij de onderzochte praktijk, is het conceptrapport in de vorm van een focusgroep voorgelegd aan de jongerenwerkers en manager van de onderzochte praktijk.

Voor dit onderzoek naar Informatie & Advies in het jongerenwerk is door de volgende studenten onderzoek verricht: Sara Aakouk, Samreen Nawad, Gulistan Karakus, Referinio Plet, Sharella Blijleven, Daniëlle Tulaseket, Fazil Gokmen, Stephan Vossen, Mariam Afkir, Yousra Azzouni, Ilham Ahdach, Jelle van Beek, Daniel Sleven, Lisa van Assenbergh, Margriet de Knock, Iris Schreuder, Lotte Jans, Chelsey van Wijland, Anass Afadass, Cheryl Simson, Jessemijne Berg en Sayonara Blank. Samen hebben zij zes praktijken van Informatie & Advies in het jongerenwerk in Amsterdam en Utrecht beschreven.

Dit onderzoek richt zich op Informatie & Advies als integrale activiteit van het jongerenwerk. Bij de onderzochte praktijken wordt door jongerenwerkers Informatie & Advies gegeven bij een praktijkschool, de inloop (laagdrempelige ontmoetingsplaats voor jongeren waar ze nieuwe vaardigheden kunnen leren, ofwel leefwereldverbreding (Coussée, 2006)), tijdens veldwerk, tijdens een coachingsprogramma, en tijdens een meidenactiviteit. Informatie & Advies is in deze praktijken verweven met andere jongerenwerk activiteiten. Eén van de onderzochte praktijken betreft een jongerenwinkel die zich wel specifiek richt op het bieden van informatie en advies aan jongeren. Tabel 5 geeft de onderzochte praktijken weer.

Aanbieder Jongerenwerk	Praktijk	Stad/Stadsdeel
Streetcornerwork	Veldwerk	Amsterdam, Nieuw-West
JoU School	Jongerenwerk op School, Locatie Pouwer	Utrecht, Overvecht
JoU School Utrecht, inloop Leidsche Rijn	Inloopactiviteit 10-14 jaar Parkwijk	Utrecht, Leidsche Rijn
ELANCE	Strong Girls Young	Amsterdam, Stadsbreed
IJdockzz	Jongerencentrum Cremerzz	Amsterdam, West
Dock	Jongerenwinkel PEKzz	Amsterdam, Oud-Noord

Tabel 5: Onderzochte Informatie & Advies praktijken

3.2.3 Stapelen tot praktijkgefundeerde beschrijving

In de laatste fase van de methode praktijkbeschrijving, zijn de enkelvoudige praktijkbeschrijvingen door medewerkers van het lectoraat Youth Spot gestapeld tot een praktijkgefundeerde beschrijving. Door waar mogelijk een relatie te leggen met beschikbare theorie en de resultaten van het jongerenwerk in beeld te brengen via datatriangulatie (enquêtes onder jongeren, interviews met beleidsmedewerkers en registratiegegevens) is getracht uitspraken te doen over de werkwijze van Informatie & Advies in het jongerenwerk op trede 2 *veelbelovend* en trede 3, *doeltreffend* van de door Van Yperen & Veerman ontwikkelde effectladder.

Opnieuw vormde het format, beschreven in de paragraaf 3.2.1 het uitgangspunt. Op basis van het format en de enkelvoudige beschrijvingen is een definitieve redenering opgesteld over het functioneren van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Die redenering is vertaald in een hoofdstukindeling. De verzamelde gegevens en beschrijvingen zijn ter onderbouwing van het argument over de hoofdstukken verdeeld. Vervolgens is per hoofdstuk, het beschikbare materiaal geanalyseerd en beschreven. Afhankelijk van de aard van de data en het facet van de praktijk dat onder de loep is genomen, zijn de ruwe data die verzameld zijn door studenten in zijn totaliteit geanalyseerd of de enkelvoudige beschrijvingen onderling vergeleken. De aard van de data is bepalend voor de keuze van analysemethoden.

De inzet van de analyse is om de inhoud en de werking van Informatie & Advies in het jongerenwerk inzichtelijk te maken. Dit betekent dat de analyse gericht is op het begrijpen van de uitvoering en de werking van Informatie & Advies, en niet als doel heeft om Informatie & Advies als methodiek te beoordelen. De beschrijving van Informatie & Advies als praktijk start met het in beeld brengen voor welke doelen Informatie & Advies een geschikte werkwijze is. Dat gebeurt door de beoogde doelen te vergelijken met wat wij hebben kunnen achterhalen over de resultaten van Informatie & Advies en wat bekend is uit de literatuur. Vervolgens wordt beschreven welke jongeren de eigenlijke doelgroep van Informatie & Advies zijn. Dit is gebaseerd op een vergelijking tussen de doelgroep en de deelnemers van Informatie & Advies. De pedagogische opdracht van Informatie & Advies in het jongerenwerk brengen wij in beeld door analyse van de diepte-interviews met individuele jongerenwerkers over het pedagogisch handelen in contact met jongeren en deze te verbinden met de beschikbare literatuur. De uitvoeringspraktijk van het Informatie & Advies in het jongerenwerk wordt beschreven aan de hand van observaties van studenten zoals vastgelegd in de enkelvoudige beschrijvingen. De kern van Informatie & Advies bestaat uit het methodisch handelen van de jongerenwerkers. Deze wordt in beeld gebracht door een analyse van de diepte-interviews met individuele jongerenwerkers over het methodisch handelen en deze te verbinden met de beschikbare literatuur. Als laatste belichten wij de randvoorwaarden voor succesvolle Informatie & Advies. Inzicht in de randvoorwaarden is verkregen door in voorgaande analyses te zoeken naar de omstandigheden die hebben bijgedragen aan het welslagen dan wel mislukken van Informatie & Advies. Net als de enkelvoudige beschrijvingen, is ook de gefundeerde beschrijving ter validering voorgelegd aan de jongerenwerkpraktijk en docenten jongerenwerk. Hieronder beschrijven wij per onderdeel van de praktijkbeschrijving, hoe de analyse is verlopen.

De doelen (hoofdstuk 4) van Informatie & Advies in het jongerenwerk brengen wij in beeld door te beschrijven voor welke doelen Informatie & Advies wordt ingezet door een

jongerenwerkorganisatie of een stadsdeel en dat te vergelijken met wat wij hebben kunnen achterhalen over de resultaten van Informatie & Advies en wat bekend is uit de literatuur. Er is sprake van een doel als door opdrachtgever of opdrachtnemer wordt benoemd wat de inzet van Informatie & Advies is. De beschrijving van de doelen zijn gebaseerd op door studenten verzameld materiaal zoals werkplannen, beleidsplannen, handboeken en interviews met managers.

Het achterhalen van de resultaten (hoofdstuk 4) van Informatie & Advies in het jongerenwerk is niet eenvoudig. Per persoon, groep, omgeving en opdracht verschilt de benadering van de jongere en de waarde van het contact met de jongerenwerker. Als het al lukt om inzicht te krijgen in hoe de levens van de jongeren zich ten gunste of ten negatieve ontwikkelen – is het nog de vraag in hoeverre die eventuele verbetering het gevolg is van Informatie & Advies (Metz, Sonneveld & Awad, 2016). De moeilijkheid om de resultaten zichtbaar te maken is niet uniek voor het jongerenwerk. Voor het hele domein van sociaal werk geldt dat het complexe en flexibele karakter van de professionaliteit de ontwikkeling van een eigen, academisch kennisdomein in de weg staat (Metz, 2011c; Rensen e.a., 2009; Steyaert, Biggelaar & Peels, 2010).

Eén manier om met meer zekerheid uitspraken te doen, is door gebruik te maken van verschillende bronnen en verschillende analysemethoden, ook wel bekend als *mixed methods*. Daarom beschrijven wij naast de resultaten van Informatie & Advies volgens de jongeren, de resultaten van Informatie & Advies volgens de aanbieder en volgens de opdrachtgever. Informatie over de betekenis van Informatie & Advies voor jongeren is gebaseerd op vragenlijstonderzoek. In totaal zijn er 185 vragenlijsten ingevuld, waarvan 90 door jongeren die deelnemer zijn van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk en 95 door de controlegroep: jongeren die niet deelnemen aan Informatie & Advies in het jongerenwerk maar hun vrije tijd wel doorbrengen in dezelfde buurt. De vergelijking met de controlegroep wordt gemaakt om met grotere waarschijnlijkheid te kunnen vaststellen in hoeverre ontwikkelingen het gevolg zijn van de inzet van Informatie & Advies vanuit het jongerenwerk.

Uit de statistieken blijkt dat de jongeren die gebruik maken van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk vergelijkbaar zijn met de jongeren die niet deelnemen voor wat betreft de verhouding jongens-meisjes en de dagbesteding. Er zijn wel een aantal verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers voor wat betreft leeftijd, etnische achtergrond, en opleidingsniveau.

Onder de deelnemers zijn relatief meer jongeren tussen de 8 en 13 jaar zijn terwijl onder de niet-deelnemers zich meer jongeren bevinden tussen de 14 en 18 jaar. Onder de deelnemers zijn minder jongeren met een Marokkaanse achtergrond en meer jongeren met een Turkse en Surinaams of Antilliaanse achtergrond dan onder de niet-deelnemers. Ten slotte volgen de deelnemers aan Informatie & Advies vaker een lagere opleiding dan niet-deelnemers. De verschillen tussen de deelnemende en niet-deelnemende jongeren moeten dus met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De resultaten van Informatie & Advies volgens de opdrachtnemer zijn gebaseerd op registratiegegevens voor zover beschikbaar. De resultaten van Informatie & Advies volgens de opdrachtgever, voor zover beschikbaar, zijn gebaseerd op interviews met beleidsmedewerkers Jeugd van de betrokken stadsdelen van Amsterdam en Utrecht en een docent met managementtaken. Van de interviews met de beleidsmedewerkers is verslag gemaakt dat door de beleidsmedewerkers is geaccordeerd.

De eigenlijke doelgroep (hoofdstuk 5) van Informatie & Advies wordt beschreven door de beoogde doelgroep van Informatie & Advies te vergelijken met de deelnemers aan Informatie & Advies. De doelgroep van Informatie & Advies wordt geformuleerd op basis van

de informatie uit formele structuren en documenten (beleidsplannen en handboeken) van de jongerenwerkorganisaties. De deelnemers en niet-deelnemers worden beschreven op basis van vragenlijsten die zijn afgenomen onder jongeren die wel bereikt worden met Informatie & Advies en jongeren die niet bereikt worden met Informatie & Advies, aangevuld met observaties van studenten in de uitvoeringspraktijk van de onderzochte praktijken voor Informatie & Advies.

Zowel de pedagogische opdracht (hoofdstuk 6) als het methodisch handelen (hoofdstuk 8) van Informatie & Advies zijn beschreven op basis van diepte-interviews met jongerenwerkers over hun handelen in contact met de doelgroep. Kenmerkend voor zowel het pedagogisch handelen als het methodisch handelen van de jongerenwerkers is dat het (net als het handelen van andere sociale professionals) impliciet is, zie ook paragraaf 3.1. Door te reflecteren op het eigen handelen en op de strategieën, theorieën en onderliggende normen die in dat handelen besloten liggen, is het mogelijk om de impliciete kennis te articuleren in methodische uitgangspunten (hoofdstuk 8). Het expliciet maken van deze *tacit knowledge* van de jongerenwerkers, gebeurt in dit onderzoek door de betrokken jongerenwerkers te interviewen over hun handelen in contact met jongeren. Door voor de interviews een vorm te kiezen waarin wordt doorgevraagd op de onderbouwing van wat de jongerenwerkers zelf vertellen over hun werkwijzen, wordt de beoogde reflectie gerealiseerd.

In totaal zijn 21 jongerenwerkers en twee peers (stagiaires) geïnterviewd. Van vier geïnterviewde respondenten is het niet bekend of zij een vooropleiding hebben afgerond. Vier geïnterviewde volgen op dit moment een hbo-opleiding. De overige respondenten hebben een afgeronde opleiding: mbo (1), hbo (12) en wo (2). Het betreft de mbo-opleiding Sport & Beweging (1), de hbo-opleidingen Maatschappelijk werk- en dienstverlening (5), Cultureel maatschappelijke vorming (2), Sociaal pedagogische hulpverlening (2), Pedagogiek (2), en Vrije tijdsmanagement (1), en de wo-opleidingen Rechten (1) en Sociologie (1).

De interviews zijn verzameld door studenten die alleen of in duo's jongerenwerkers hebben geïnterviewd over wat zij doen in contact met jongeren. De interviews zijn opgenomen met een *voicerecorder* en woordelijk uitgewerkt. Vervolgens zijn de interviews geanalyseerd volgens de *grounded theory* benadering die in de jaren 60 is ontwikkeld door Glaser en Strauss (1967). De *grounded theory* is een onderzoeksbenadering om op basis van *zorgvuldige beschouwing van empirische data* te komen tot gefundeerde theorieën. Hiervoor wordt de empirische data zorgvuldig gecodeerd, dat wil zeggen beredeneerd samengevat, om ze enerzijds meer weloverwogen te kunnen hanteren en anderzijds beter leerbaar te maken. De werkwijze is als volgt:

Allereerst zijn alle uitgewerkte interviews uitvoerig doorgelezen en is er gezocht naar thema's door stukken tekst te voorzien van een code. Deze gecodeerde onderdelen (van het materiaal) worden beschouwd als *indicatoren* voor het desbetreffende begrip. Voorbeelden van codes die bijvoorbeeld zijn toegekend zijn onder andere: Achtergrondgegevens jongerenwerker, relatie met jongeren, visie, aanpak, bereiken van jongeren, Informatie & Advies, peers, samenwerking met ouders, dilemma's, resultaat en belangrijkste aspecten. Vervolgens zijn de relevante codes systematisch met elkaar vergeleken en is geteld hoeveel keer iets is genoemd door verschillende respondenten. Indien nodig zijn codes verbeterd, aangepast, geëxpliciteerd of gespecificeerd. Deze systematische werkwijze staat bekend als *the constant comparative method*. Hiermee is doorgedaan totdat de begrippen waren 'verzadigd'. De analyse is voortgezet in het met elkaar verbinden van begrippen en het organiseren van de gesystematiseerde inzichten, dat wil zeggen de 'theorie-in-wording' rond

enkele kernbegrippen. Tot slot is voor de analyse de gesystematiseerde interpretatie van de onderzoeksgegevens in het licht gehouden van reeds bestaande kennis uit het literatuuronderzoek naar Informatie & Advies.

Hoe Informatie & Advies in de praktijk (in het handelen van de jongerenwerkers in interactie met jongeren en hun omgeving) vorm krijgt (hoofdstuk 7) kan alleen in beeld worden gebracht door mee te lopen met de jongerenwerkers en te observeren wat er gebeurt (Bryman, 2004). Tijdens dit onderzoek hebben daarom alle 22 studenten per persoon een hele dag (8 uur) meegelopen met jongerenwerkers van in totaal zes praktijken van Informatie & Advies. Voordat de studenten het veld ingingen, hebben zij een training observeren gevolgd. Conform de richtlijnen hebben studenten van hun waarnemingen observatieverslagen gemaakt. Op basis van hun gezamenlijke observaties, hebben de studenten per praktijk een portret gemaakt van de uitvoering. De beschrijving van de uitvoering van Informatie & Advies is gebaseerd op de portretten die studenten hebben gemaakt op basis van hun observaties van de zes onderzochte praktijken aangevuld met informatie uit beleidsplannen, werkplannen, handboeken, focusgroepen, en gesprekken met teamleiders en jongerenwerkers. Op basis van het model van Informatie & Advies als methodiek dat de belangrijkste actoren en interacties visualiseert, zijn 10 aspecten van Informatie & Advies in de praktijk geselecteerd. Vervolgens is per aspect alle relevante informatie van elke organisatie onder elkaar gezet om een beeld te krijgen van de uitvoering van Informatie & Advies. Daar waar informatie ontbreekt, is de beschrijving aangevuld met informatie uit interviews en uit de documentanalyse. Ten slotte is per aspect beschreven hoe Informatie & Advies in praktijk vorm krijgt. Hierbij is rekening gehouden met overeenkomsten, verschillen en tegenstrijdigheden.

Kenmerkend voor het methodisch handelen van de jongerenwerkers is dat het (net als het handelen van andere sociale professionals) impliciet is, zie ook paragraaf 3.1. Door te reflecteren op het eigen handelen en op de strategieën, theorieën en onderliggende normen die in dat handelen besloten liggen, is het mogelijk om de impliciete kennis te articuleren in methodische uitgangspunten (hoofdstuk 8). Het expliciet maken van deze *tacit knowledge* van de jongerenwerkers, gebeurt in dit onderzoek door de betrokken jongerenwerkers te interviewen over hun handelen in contact met jongeren. Door voor de interviews een vorm te kiezen waarin wordt doorgevraagd op de onderbouwing van wat de jongerenwerkers zelf vertellen over hun werkwijzen, wordt de beoogde reflectie gerealiseerd.

Met de randvoorwaarden van Informatie & Advies (hoofdstuk 9) worden de voorwaarden bedoeld in de organisatie, aansturing en middelen die bijdragen aan het uitvoeren van de werkwijze. Inzicht in de randvoorwaarden van Informatie & Advies is verkregen door in voorgaande analyses te zoeken naar de omstandigheden die hebben bijgedragen aan het welslagen dan wel mislukken van Informatie & Advies. Hiervoor is gebruik gemaakt van de volgende bronnen: formele documenten van organisaties, interviews met jongerenwerkers en teamleiders, observaties van de uitvoeringspraktijk door studenten, focusgroep bijeenkomsten en praktijkbeschrijvingen van studenten. De uitkomsten zijn tot slot gekoppeld aan (vak)literatuur.

3.3 Methodologische kwaliteit

De methodologische kwaliteit waarborgt de geldingskracht van de onderzoeksresultaten. De kwaliteit van het onderzoek wordt bepaald door de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Met dit onderzoek besteden wij op drie manieren aandacht aan de methodologische kwaliteit. Ten eerste is ervoor gezorgd dat het onderzoek zorgvuldig en nauwkeurig verloopt. Dit wordt ook wel de betrouwbaarheid van het onderzoek genoemd.

Ten tweede is het belangrijk dat er met het onderzoek recht wordt gedaan aan het onderzoeksobject. Dit is bekend onder de noemer interne validiteit. Hierbij is het van belang dat de onderzoeksresultaten daadwerkelijk zeggingskracht hebben over datgene wat onderzocht wordt. Onderzoek naar klanttevredenheid in de jeugdzorg is bijvoorbeeld niet zo zinvol als het de bedoeling is om meer inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van het jongerenwerk. Ten derde wordt er in dit onderzoek aandacht besteed aan de externe validiteit, ook wel generaliseerbaarheid genoemd. Hierbij gaat het om de geldingskracht van de onderzoeksresultaten voor andere contexten dan het object van onderzoek.

3.3.1 Betrouwbaarheid

Dit onderzoek kent een vijftal waarborgen voor de betrouwbaarheid van het onderzoeksproces. Reden voor deze uitgebreide aandacht is dat het onderzoek plaatsvindt in dynamische en veranderlijke contexten en de materiaalverzameling is uitgevoerd door studenten *social work* die worden opgeleid tot sociale professionals en daardoor over beperkte onderzoekservaring beschikken. Door veel aandacht te besteden aan het onderzoeksproces en diverse controlemomenten in het onderzoeksdesign op te nemen, is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

Ten eerste zijn de studenten ingezet vanuit hun eigen positie en perspectief: de beginnende sociale professional die inzicht wil krijgen in de werkzame bestanddelen en resultaten van het jongerenwerk en de ambitie heeft om bij te dragen aan de professionalisering en het eigentijds houden van het jongerenwerk. Het werven van respondenten krijgt dan de opdracht: contact maken en het afnemen van interviews wordt: oefenen in gesprekstechnieken. Door aan te sluiten bij de leerdoelen van de opleiding wordt voorkomen dat studenten ineens iets geheel nieuws moeten gaan doen.

Ten tweede is er een format ontwikkeld voor materiaalverzameling en analyse dat richting geeft aan de wijze waarop het onderzoek moet worden uitgevoerd. Het format heeft het karakter van een kookboek met heldere toelichting zodat ook voor onervaren gebruikers, duidelijk is wat er moet gebeuren en hoe. Voorafgaand aan iedere opdracht, hebben studenten klassikaal instructie gekregen waarin nogmaals is uitgelegd wat precies de bedoeling is. Afhankelijk van de opdracht, hebben studenten training gekregen in interviewen, contact maken, vragenlijst afnemen en observeren. Per opdracht is er door studenten verslag gemaakt, waarop studenten feedback hebben ontvangen. De feedback is erop gericht dat het format op correcte wijze wordt gebruikt en de beschrijvingen van voldoende kwaliteit zijn.

De derde manier waarop wordt gewerkt aan de betrouwbaarheid van het onderzoek is door transparantie. Transparantie is een belangrijke kwaliteitsnorm voor wetenschappelijk onderzoek en betekent dat het helder moet zijn waarop constatering en uitspraken zijn gebaseerd. De lezer van het onderzoek kan dan zelf achterhalen hoe de resultaten geïnterpreteerd kunnen worden. Is het, *uitzonderlijk*, *mogelijk*, *waarschijnlijk* of *waar*. Geldt het voor *sommige* personen (en voor wie dan?) of is het voor *alle* Amsterdammers het geval? In dit onderzoek wordt transparantie gerealiseerd door zorgvuldigheid in bronvermelding. Bij *alle* bevindingen, uitspraken en constatering staat in een voetnoot vermeld waarop deze gebaseerd zijn. Dit geldt voor literatuur, maar ook voor het aanhalen van informatie uit observaties, interviews of de dagboek aantekeningen van de onderzoeker/student. De richtlijnen voor de bronvermelding staan vermeld in het format (zie bijlage).

De vierde manier waarop wij werken aan de betrouwbaarheid is door veel aandacht te besteden aan vertrouwelijkheid. Op diverse manieren komen studenten en onderzoekers in contact met vertrouwelijke informatie. Zo is er door aanwezigheid in de uitvoeringspraktijk, toegang tot informatie over de interne bedrijfsvoering terwijl deelnemende organisaties

concurrenten van elkaar zijn. Ook hebben we te maken met de vertrouwelijkheid tussen professional en jongere(n) en de vertrouwelijkheid tussen respondenten en de onderzoeker. De ervaring met het doen van onderzoek in concrete praktijken waarin bovendien kleine aantallen mensen werkzaam zijn is dat uitspraken en gebeurtenissen, ondanks dat zij geanonimiseerd zijn, herleidbaar zijn tot personen en situaties. Door zorgvuldig om te gaan met de vertrouwelijkheid van informatie, beogen wij een veilige onderzoeksomgeving te realiseren zodat vrije toegang tot informatie mogelijk is. Concreet zijn de volgende maatregelen genomen:

- Studenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek hebben een vertrouwelijkheidverklaring ondertekend;
- In deze praktijkbeschrijving wordt gewerkt met pseudoniemen voor locaties, buurten en personen;
- De enkelvoudige praktijkbeschrijving is vertrouwelijk en wordt alleen ter beschikking gesteld aan de onderzochte organisatie en het lectoraat Youth Spot. De onderzochte organisatie kan zelf besluiten of zij de praktijkbeschrijving verder gaat verspreiden;
- In gesprek met professionals hebben wij wederom verteld dat wij vertrouwelijk omgaan met de informatie en de daarop gebaseerde beschrijvingen maar dat onze ervaring is dat in onderzoek met kleine aantallen (<5) uitspraken en gebeurtenissen intern herleidbaar zijn. Dit herhalen is nodig omdat respondenten dan voor zichzelf kunnen beslissen wat zij wel en niet willen vertellen.
- De vijfde manier waarop de betrouwbaarheid van het onderzoek is geborgd is door de verzamelde bronnen behalve door studenten ook door onderzoekers te laten analyseren en waar mogelijk voor de analyse gebruik te maken van specialistische software programma's.

Studenten leveren, met uitzondering van de observatieverslagen, alle data in die zij hebben verzameld voor het maken van de enkelvoudige praktijkbeschrijving. Kwantitatieve data zijn ingevoerd en geanalyseerd via SPSS en voor de analyse van kwalitatief materiaal is gebruik gemaakt van MAXQDA en Excel. Het gebruik van software programma's maakt dat de analyse meer systematisch verloopt en er minder fouten worden gemaakt (Maso & Smaling, 2004). Door het gehele onderzoeksproject uit te laten voeren door een team van drie onderzoekers zijn analyses en bevindingen sterker dan wanneer het onderzoek door één onderzoeker is uitgevoerd (Maso & Smaling, 2004).

3.3.2 Interne validiteit

Met het werken aan de interne validiteit gaat het om het recht doen aan het object van onderzoek. Met name voor het jongerenwerk is dit van belang omdat zij een geschiedenis heeft waarin nauwelijks onderzoek is gedaan naar de praktijk van het jongerenwerk. En het onderzoek dat is gedaan, sluit niet aan bij de vragen en het functioneren van de jongerenwerkpraktijk (Te Poel 1997; Metz 2011a). Dit onderzoek heeft daartoe drie waarborgen ingebouwd: *partnership approach*, multi-perspectief en *mixed methods*. Door te werken conform de *partnership approach*, waarin onderzoekers en jongerenwerkers samenwerken in de formulering van de vraagstelling, de materiaalverzameling, de analyse en de uiteindelijke resultaten zorgen wij ervoor dat het onderzoek aansluit bij de vragen en de kennis van de jongerenwerkpraktijk. Praktisch is dit op twee manieren gerealiseerd. Het meerjarige project Portfolio Jongerenwerk, waar dit onderzoek onderdeel van is, komt voort uit het onderzoeksprogramma van het lectoraat Youth Spot, een samenwerkingsverband van onderwijs en jongerenwerkorganisaties. In de uitvoering van het onderzoek vinden op alle beslissende momenten *memberchecks* plaats. Zo zijn het concept-format, concept enkelvoudige beschrijving en het concepteindrapport ter validering voorgelegd aan direct

betrokkenen uit de praktijk. Van hun feedback is verslag gemaakt. Na verwerking van de feedback, zijn van het format respectievelijk de rapportages definitieve versies gemaakt. Inzet van dit onderzoek is om de inhoud en de werking van Informatie & Advies in het jongerenwerk inzichtelijk te maken. De praktijken zijn daarmee onderwerp van onderzoek. Voor de kwaliteit van het onderzoek is het belangrijk om deze praktijken van Informatie & Advies in hun geheel zo goed mogelijk te benaderen. Kenmerkend voor de methodepraktijkbeschrijving is dat zij tracht de praktijk te doorgronden vanuit verschillende perspectieven in plaats van het binnen de andere benaderingen gebruikte één of mono perspectief. De meerwaarde van de multi-perspectief aanpak is dat het inzicht biedt in de gelaagdheid van sociale praktijken waardoor er een meer volledig beeld ontstaat van het functioneren van de praktijk als geheel. In dit onderzoek is de praktijk van Informatie & Advies in beeld gebracht vanuit het perspectief van beleid, de institutionele organisatie, de uitvoeringspraktijk, de jongerenwerkers en de jongeren.

Een manier om met meer zekerheid uitspraken te doen is door gebruik te maken van verschillende bronnen en verschillende analysemethoden, ook wel bekend als *mixed methods*. *Mixed methods* is een methodologisch kwaliteitsinstrument dat wordt gebruikt om met meer zekerheid te kunnen vaststellen wat er in een specifieke situatie gebeurt. Als verschillende informatiebronnen een zelfde beeld schetsen, zijn de uitkomsten meer betrouwbaar dan wanneer zij zijn gebaseerd op één informatiebron (Bryman, 2004; Maso & Smaling, 2004). Voor de praktijkbeschrijving van Informatie & Advies in het jongerenwerk is gebruik gemaakt van een grote diversiteit van bronnen en analysemethodes, waaronder documentanalyse, vragenlijstonderzoek, semigestructureerde interviews, diepte-interviews, participerende observatie en focusgroepen.

3.3.3 Generaliseerbaarheid

De generaliseerbaarheid van dit onderzoek, ook wel externe validiteit, betreft de geldingskracht van de onderzoeksresultaten voor andere contexten dan het object van onderzoek. Op drie manieren is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd: representativiteit object van onderzoek, argumentatieve overtuigingskracht en het aansluiting zoeken bij theorievorming en de resultaten van de methodiek. De zes onderzochte praktijken van Informatie & Advies bereiken een brede diversiteit in doelgroepen en hanteren verschillende doelen en werkwijzes. Daarmee is geprobeerd een goede afspiegeling van het groot stedelijke, professionele jongerenwerk in een multiculturele stad te bereiken (zie ook paragraaf 3.2.2 Materiaalverzameling). Door in de rapportage expliciet te zijn over de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en alle constatering te voorzien van voetnoten is het voor de lezers volstrekt helder waarop bevindingen en resultaten zijn gebaseerd. Hierdoor zijn de lezers zelf in de gelegenheid om te oordelen in of/en in welke mate specifieke constatering voor hun eigen situatie of vraag van toepassing zijn. Het model van Van Yperen & Veerman (2008) leert ons dat wanneer relaties gelegd worden met bestaande theorie en de resultaten, er uitspraken gedaan kunnen worden op trede 2 *veelbelovend* en trede 3, *doeltreffend* van de ontwikkelde effectladder. De praktijkbeschrijving van Informatie & Advies voldoet aan beiden. Voorafgaand aan het veldonderzoek is onderzoek verricht naar wat er in de literatuur bekend is over Informatie & Advies. De inzichten uit het literatuuronderzoek zijn opgenomen in dit onderzoeksrapport. Vervolgens zijn constatering over de werking van Informatie & Advies onderbouwd met informatie over de resultaten. Deze resultaten zijn in beeld gebracht door middel van datatriangulatie (zie daarvoor paragraaf 3.2.3 Stapelen tot praktijkgefundeerde beschrijving).

4. Doelen en resultaten

In dit hoofdstuk brengen wij in beeld voor welke doelen Informatie & Advies een geschikte werkwijze is. Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van de beoogde doelen van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Vervolgens worden de resultaten van Informatie & Advies beschreven. In dit onderzoek worden de resultaten van Informatie & Advies op verschillende manieren in beeld gebracht. Informatie & Advies kan verschillende betekenissen, en daarmee verschillende resultaten, hebben voor jongeren, voor de aanbieder en voor de opdrachtgever. Ten eerste zullen resultaten volgens de jongeren worden beschreven. Vervolgens worden de resultaten volgens de aanbieder en volgens de opdrachtgever, voor zover zij hierin inzicht hebben, uitgewerkt. Afsluitend worden de beoogde doelen met de gerealiseerde resultaten vergeleken.

4.1 Beoogde doelen

Er is sprake van een doel van Informatie & Advies wanneer door de jongerenwerkaanbieders in beleidsstukken wordt beschreven dat Informatie & Advies bijdraagt aan de realisatie van het betreffende doel. Onderzoek bij zes praktijken die zich richten op Informatie & Advies laat zien dat Informatie & Advies wordt ingezet om drie verschillende doelen te realiseren. *Verantwoordelijkheid* en *Binding aan de samenleving* worden door alle praktijken als doel beschreven. *Vorming* als doel wordt door vier van de zes onderzochte praktijken beschreven.

4.1.1 Verantwoordelijkheid

De ontwikkeling van kind-zijn naar volwassene gaat meestal niet zonder problemen. Jongeren staan voor de opdracht om zich los te maken van hun opvoeders en leren om op eigen benen te staan. Het doel van Informatie & Advies in het jongerenwerk is onder andere om jongeren te leren verantwoordelijkheid te dragen voor het eigen leven, ook als er problemen zijn (Bakker, 2011; Bijl, Beenker, & Baardewijk, 2005; Korevaar, Droes & Wel, 2010; Van Oostrom, Van der Meijden & Metz, 2011). Hieraan wordt gewerkt door jongeren inzicht te geven in (consequenties van) hun eigen gedrag, hen te leren keuzes te maken, hen te leren om kansen te herkennen en hen te leren om ondersteuning en hulpbronnen te creëren en gebruiken (Metz, 2016).

Alle onderzochte praktijken die Informatie & Advies bieden, geven aan bij te willen dragen aan het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van jongeren. Doelen die organisaties op dit gebied nastreven zijn bijvoorbeeld jongeren weerbaar en zelfredzaam te maken en jongeren regie te geven over hun eigen leven.

*'Het doel is om (kwetsbare) jongeren extra toe te rusten zodat ze zoveel mogelijk op eigen kracht in de maatschappij kunnen meedoen.'*⁵

Jongerenwerkers geven drie manieren aan waarop zij bijdragen aan het vergroten van de verantwoordelijkheid van jongeren. Ten eerste door jongeren te ondersteunen bij het aanpakken van problemen of het ontwikkelen van een positieve levenswijze. Jongeren worden bijvoorbeeld ondersteund bij het oplossen van schulden of het ontwikkelen van een gezonde levensstijl.⁶

⁵ I&A praktijk 6 (2014). Ambities

⁶ I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015; I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2; I&A praktijk 3 (2014). Jaarplan I&A praktijk 3 2015; I&A praktijk 4 (2014). Jaarplan I&A praktijk 4 2015; I&A praktijk 5 (2015). Projectplan I&A praktijk 5; I&A praktijk 6 (2014). Ambities.

Daarnaast proberen jongerenwerkers jongeren eigen verantwoordelijkheid te geven en eigen keuzes te laten maken.

*'De jongeren erbij betrekken, ze ook verantwoordelijk maken.'*⁷

*'dat jongeren (...) keuzes leren maken en zich ontwikkelen tot zelfstandige individuen.'*⁸

4.1.2 Binding aan de samenleving

Het is belangrijk dat jongeren zich een onderdeel voelen van de samenleving waarin zij opgroeien. Problemen met binding aan de samenleving kunnen zeer ernstige gevolgen hebben, niet alleen voor jongeren maar ook voor de samenleving als geheel. Jongeren lopen het risico om uit te vallen, uitgesloten te worden of te radicaliseren (Schuyt, 1995). Informatie & Advies in het jongerenwerk onderscheidt daarom binding van jongeren aan de samenleving als beoogd doel. In dit kader wordt met bijdragen aan binding van de samenleving het herstellen of versterken van de maatschappelijke participatie van jongeren bedoeld. Dit kan de vorm hebben van vrije tijdsbesteding buitenshuis, actieve betrokkenheid in de buurt, deelname aan school, werk of vrijwilligerswerk en naar behoefte gebruik maken van professionele hulpverlening (Metz, 2011). Informatie & Advies beoogt op twee manieren de binding aan de samenleving te vergroten. Enerzijds door jongeren te wijzen op mogelijkheden, voorzieningen en verplichtingen, en anderzijds door bewustwording van jongeren te stimuleren van de werkwijzen van de voorzieningen en instanties (Metz, 2016).

De zes onderzochte praktijken waarin Informatie & Advies wordt aangeboden geven allen aan bij te dragen aan het vergroten van binding met de samenleving.⁹ Ten eerste biedt het jongerenwerk jongeren vrijetijdsbesteding buitenshuis om daarmee binding aan de samenleving te creëren. Dit gebeurt door jongeren te betrekken bij activiteiten in het jongerenwerk. Inzet daarbij is dat de jongeren zich kunnen ontwikkelen door deel te nemen aan de activiteit en terwijl zij participeren in het jongerenwerk tevens deelnemen aan de samenleving. Deelname aan Informatie & Advies is op deze manier op zich al een vorm van Binding aan de samenleving.

Daarnaast versterkt Informatie & Advies de aansluiting van jongeren met informele netwerken, voorzieningen en instanties.¹⁰

*'De acties van (...) zijn gericht op (...) doorverwijzing, begeleiden naar overheden en instanties.'*¹¹

*'(...) organiseert verbinding met informele netwerken, partnerorganisaties en specifiek de jeugdzorg en het onderwijs, vanuit een preventief signalerende rol.'*¹²

⁷ I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2

⁸ I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015

⁹ I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015; I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2; I&A praktijk 3 (2014). Jaarplan I&A praktijk 3 2015; I&A praktijk 4 (2014). Jaarplan I&A praktijk 4 2015; I&A praktijk 5 (2015). Projectplan I&A praktijk 5; I&A praktijk 6 (2014). Ambities.

¹⁰ I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015; I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2; I&A praktijk 6 (2014). Ambities.

¹¹ I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2

¹² I&A praktijk 6 (2014). Ambities

4.1.3 Vorming

Om de ontwikkeling naar volwassenheid mogelijk te maken, is het belangrijk dat jongeren zichzelf kunnen ontdekken en de vaardigheden kunnen ontwikkelen die zij nodig hebben om als volwassene goed te kunnen functioneren in de samenleving. Vorming is om deze reden één van de centrale doelstellingen van het jongerenwerk (Metz, 2011).

De praktijkorganisaties geven aan vorming als doel te onderscheiden binnen projecten gericht op Informatie & Advies. Vorming op het gebied van gedragsverandering, het ontwikkelen van een identiteit, en het leren van sociaal-emotionele en praktische vaardigheden krijgt veelal vorm doordat jongeren deelnemen aan activiteiten.

Jongerenwerkers geven aan dat jongeren door Informatie & Advies activiteiten hun sociaal inzicht en sociale vaardigheden vergroten en hun zelfwaarde en identiteit ontwikkelen.

*'(...) leren jongeren wat in de samenleving de sociale codes zijn en hoe hiermee om te gaan'*¹³

*'Dit draagt bij aan het ontwikkelen van eigenwaarde, een persoonlijke identiteit.'*¹⁴

*'(...) biedt een veilige plek waar aandacht is voor identiteitsontwikkeling en het vergroten van hun weerbaarheid.'*¹⁵

4.2 Resultaten van Informatie & Advies volgens jongeren

De resultaten van Informatie & Advies volgens jongeren worden op drie verschillende manieren in beeld gebracht. Als eerste wordt beschreven wat voor Informatie & Advies jongeren ontvangen. Vervolgens wordt beschreven wat volgens de jongeren de rol van de jongerenwerker is bij Informatie & Advies. Als laatste wordt beschreven wat volgens jongeren Informatie & Advies hen heeft opgeleverd.

De resultaten van Informatie & Advies zijn gebaseerd op vragenlijst onderzoek onder jongeren die gebruik maken van Informatie & Advies vanuit het jongerenwerk, deels in vergelijking met jongeren die in dezelfde buurt verblijven en geen gebruik maken van het jongerenwerk maar buiten het jongerenwerk Informatie & Advies ontvangen van bijvoorbeeld familie, vrienden, docenten etc. Het jongerenwerk kan namelijk een alternatief zijn voor jongeren die onvoldoende Informatie & Advies ontvangen van familie, vrienden, docenten etc. In totaal zijn 185 vragenlijsten afgenomen, waarvan 90 met deelnemers en 95 vragenlijsten met niet-deelnemers. De resultaten van de deelnemende en niet-deelnemende jongeren worden met elkaar vergeleken. Daarbij moet worden opgemerkt dat deelnemers en niet-deelnemers verschillen in culturele achtergrond en opleidingsniveau (zie Hoofdstuk 5). Deelnemers hebben vaker een Marokkaanse achtergrond dan niet-deelnemers en minder vaak een Nederlandse, Turkse, en Surinaams/Antilliaanse afkomst dan niet-deelnemers. Ook hebben deelnemers een lager opleidingsniveau dan niet-deelnemers. Deze verschillen in culturele achtergrond en opleidingsniveau kunnen eventuele verschillen in resultaten tussen deelnemers en niet-deelnemers verklaren. Daarnaast beoordelen deelnemers het Informatie en Advies dat zij ontvangen van jongerenwerker(s) en niet-deelnemers het Informatie en Advies dat zij ontvangen van vrienden, familie, docenten etc. Ook dit kan verschillen in resultaten tussen deelnemers en niet-deelnemers verklaren. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 3, Methodische verantwoording.

¹³ I&A praktijk 3 (2014). Jaarplan I&A praktijk 3 2015

¹⁴ I&A praktijk 6 (2014). Ambities

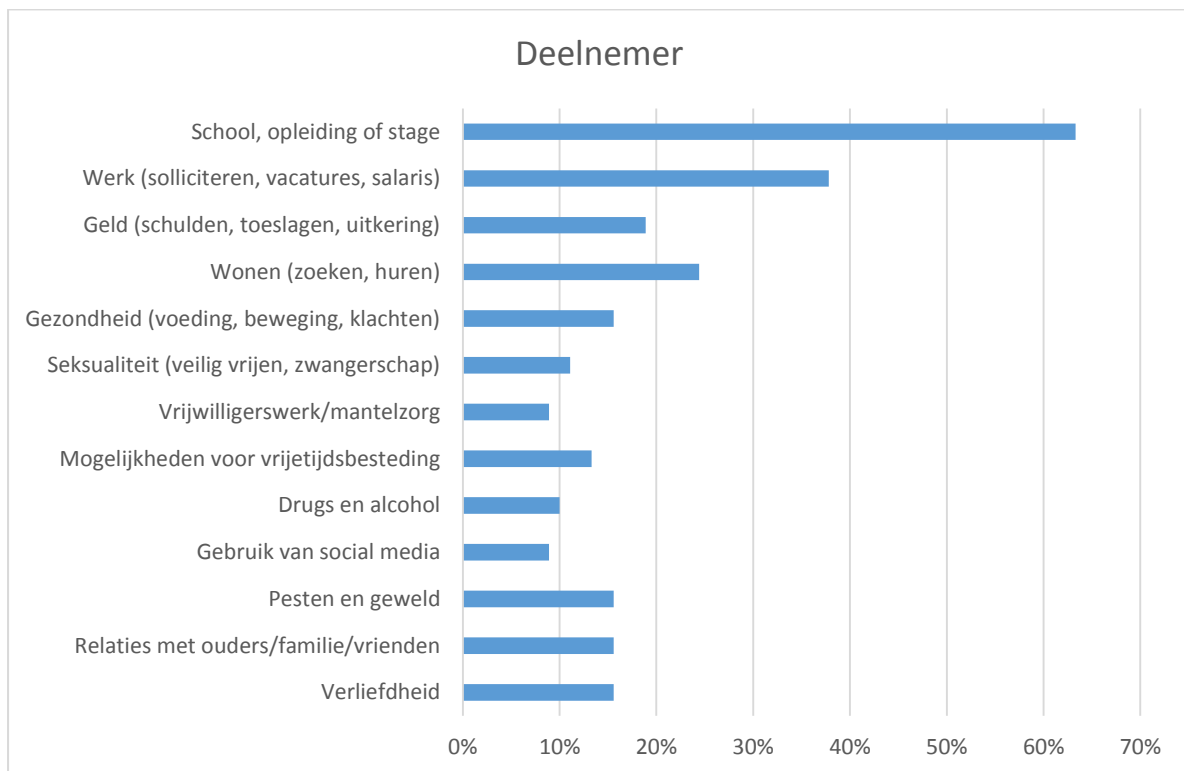
¹⁵ I&A praktijk 3 (2014). Jaarplan I&A praktijk 3 2015

4.2.1 Aard van ontvangen Informatie & Advies

Deelnemers Informatie & Advies

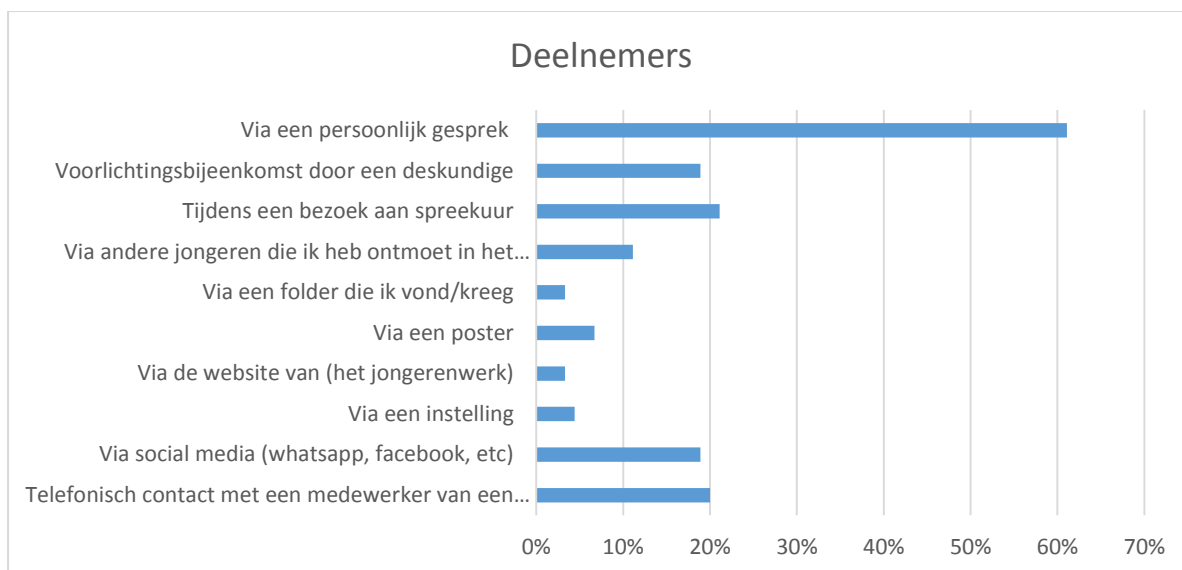
Aan deelnemers in het jongerenwerk is gevraagd over welke onderwerpen zij Informatie & Advies hebben ontvangen (zie Figuur 6; meerdere antwoorden waren mogelijk).

Deelnemende jongeren geven aan op een breed aantal onderwerpen Informatie en Advies te hebben ontvangen. De onderwerpen 'School, opleiding of stage' (63.3%), 'Werk' (37.8%), 'Wonen' (24.4%) en 'Geld' (18,9%) zijn het meest aan bod gekomen.



Figuur 6: Over welke onderwerpen heb je Informatie & Advies ontvangen?

Daarnaast zijn jongeren bevraagd over de manier waarop zij Informatie & Advies hebben ontvangen (zie Figuur 7; meerdere antwoorden waren mogelijk). 'Een gesprek met de jongerenwerker' is verreweg de meest voorkomende manier (61.1%). Ook 'Een bezoek aan spreekuur' (21.1%), 'Telefonisch contact met een medewerker van een instantie' (20%), 'Tijdens een voorlichtingslichtingsbijeenkomst door een deskundige' (18.9%), 'Via social media' (18.9%) en 'Via andere jongeren die ik heb ontmoet in het jongerenwerk' (11.1%) worden genoemd. Opvallend is dat een aantal traditionele manieren van Informatie & Advies ontvangen zoals: 'Via een poster' (6.7%), 'Via een instelling' (4.4%), 'Via een folder' (3.3%), en 'Via de website van het jongerenwerk' (3.3%) minder worden benoemd.

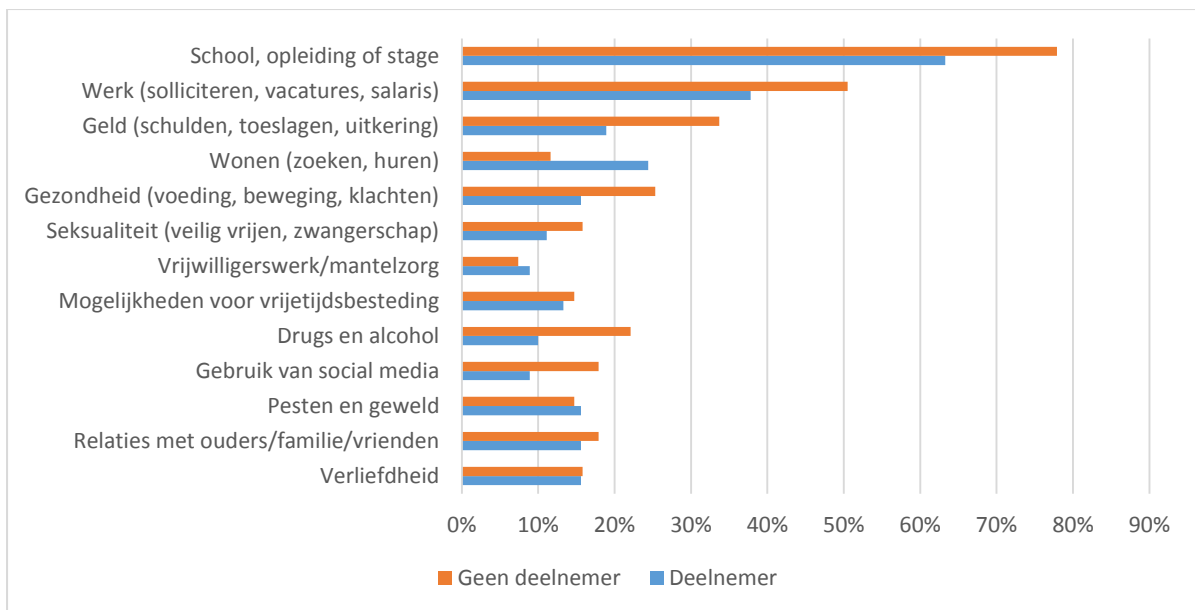


Figuur 7: Op welke manier heb je deze informatie ontvangen?

Niet-deelnemende jongeren

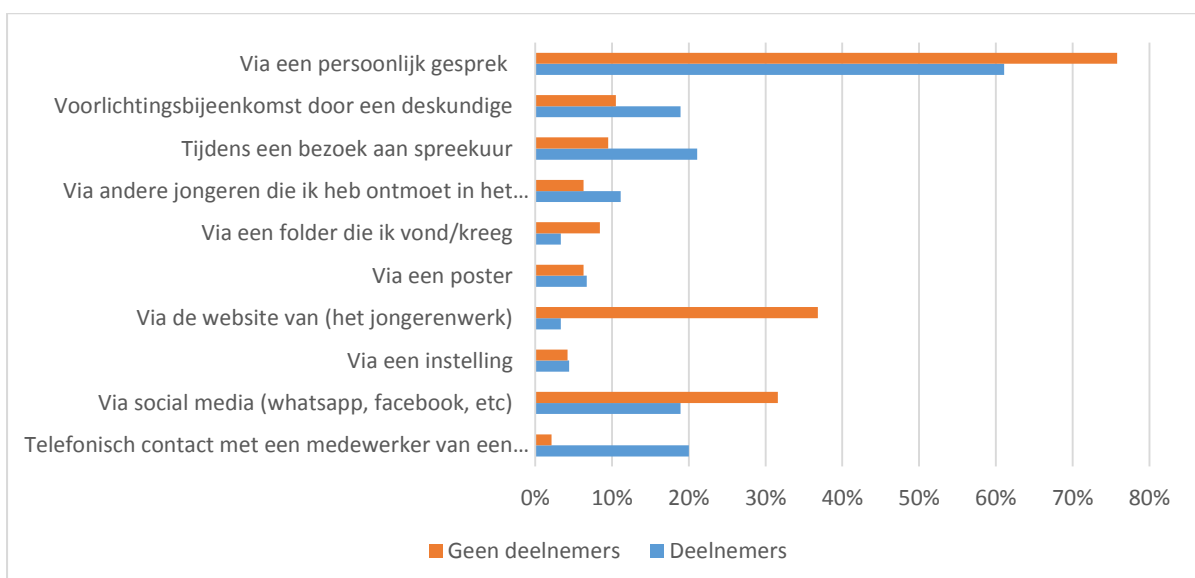
Aan niet-deelnemende jongeren is gevraagd waar zij Informatie & Advies vinden. Het meeste wordt 'Via vrienden' genoemd (65.3%). Daarna 'Via familie' (62.1%), 'Op school' (54.7%) en 'Via het internet' (46,3%) (meerdere antwoorden waren mogelijk). Relatief weinig genoemd worden: 'Via een instantie die mijn vraag kan beantwoorden (DWI, huisarts, woningcorporatie, GGD)' (7.4%), 'Via een jongereninformatiepunt' (7.4%) en 'Via de gemeente' (3.2%).

Aan de niet-deelnemende jongeren is ook gevraagd over welke onderwerpen zij Informatie & Advies ontvangen. In Figuur 8 staat het percentage niet-deelnemende jongeren dat over verschillende onderwerpen Informatie & Advies heeft ontvangen, in vergelijking met het percentage deelnemende jongeren dat advies heeft ontvangen binnen het jongerenwerk (meerdere antwoorden zijn mogelijk). Ook bij niet-deelnemende jongeren zijn de onderwerpen 'School, opleiding of stage' (77,9%), 'Werk' (50,5%), en 'Geld' (33,7%) het meest aan bod gekomen, meer nog dan bij deelnemers. Waar een relatief hoog percentage deelnemers (24,4%) aangaf Informatie & Advies te ontvangen over wonen bleek dit percentage bij niet-deelnemers lager te zijn (11,6%). Op veel andere onderwerpen is het percentage niet-deelnemende jongeren dat Informatie & Advies heeft ontvangen hoger dan het percentage deelnemende jongeren dat Informatie & Advies heeft ontvangen. Mogelijk ontvangen niet-deelnemende jongeren meer Informatie & Advies over veel onderwerpen omdat zij meerdere informatiebronnen hebben (familie, vrienden, docenten etc.) in vergelijking met deelnemers (jongerenwerker(s)).



Figuur 8: Over welke onderwerpen heb je Informatie & Advies ontvangen? Deelnemende jongeren en niet-deelnemende jongeren.

Aan de niet-deelnemende jongeren is ook gevraagd op welke manier zij Informatie & Advies ontvangen. In de onderstaande Figuur 9 worden deze cijfers vergeleken met de deelnemers van het jongerenwerk (meerdere antwoorden zijn mogelijk). Ook bij niet-deelnemende jongeren wordt vooral Informatie & Advies verkregen door middel van een gesprek (75,8%), nog meer dan bij deelnemende jongeren. Verder geven niet-deelnemende jongeren vaker aan informatie via een website (36,8%) of social media (31,6%) te ontvangen dan deelnemers. Bij deelnemende jongeren is echter gevraagd naar de website van het jongerenwerk terwijl bij niet-deelnemende jongeren niet specifiek naar één website is gevraagd.



Figuur 9: Over welke onderwerpen heb je Informatie & Advies ontvangen? Deelnemende jongeren en niet-deelnemende jongeren.

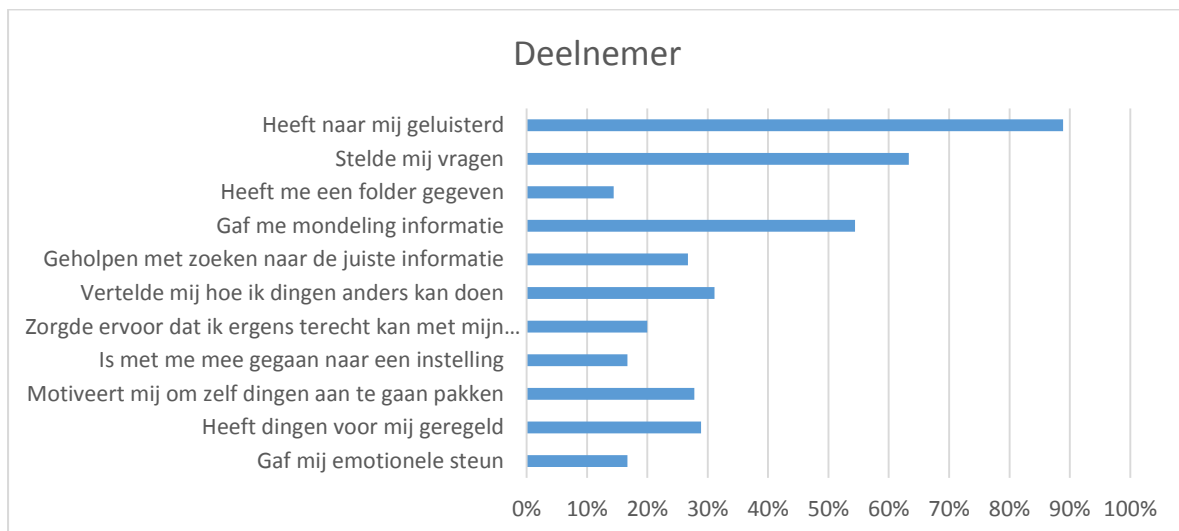
4.2.2 Rol van de jongerenwerker

Deelnemers Informatie & Advies

Van de deelnemende jongeren geeft 77.8% aan vaak of altijd terecht te kunnen bij de jongerenwerker voor Informatie & Advies. 18.2% geeft aan soms terecht te kunnen en slechts 2.3% geeft aan nooit terecht te kunnen bij de jongerenwerker voor Informatie & Advies.

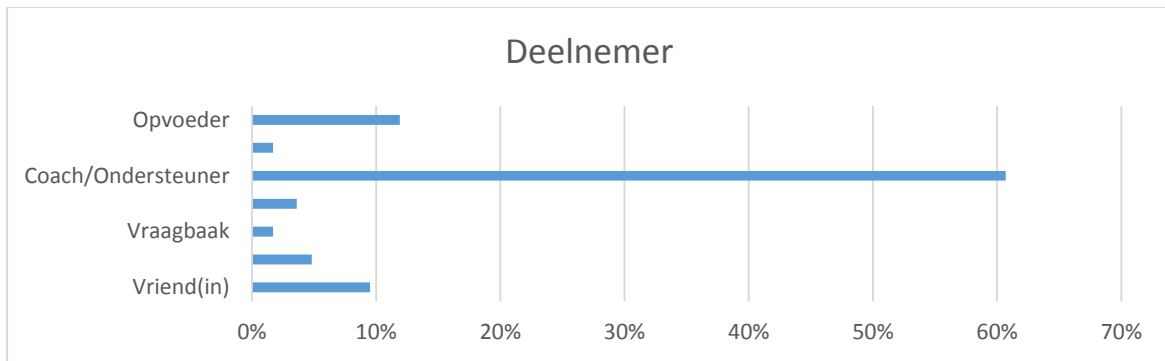
Als deelnemende jongeren wordt gevraagd hoe vaak zij contact hebben gehad met de jongerenwerker dan antwoordt ongeveer 1 op de 10 deelnemers eenmalig (10.3%), het merendeel van de deelnemers (64.3%) 2 tot 20 keer en ongeveer een kwart van de deelnemende jongeren (25.3%) geeft aan meer dan 20 keer contact met de jongerenwerker te hebben gehad voor Informatie & Advies.

Ook is aan jongeren gevraagd wat de jongerenwerker deed tijdens het gesprek. Van de deelnemers geeft 88.9% aan dat er naar ze werd geluisterd (zie Figuur 10; meerdere antwoorden zijn mogelijk). Naast luisteren wordt ook vragen stellen veel genoemd (63.3%) en het geven van mondelinge informatie (54.4%).



Figuur 10: Wat deed de jongerenwerker tijdens het gesprek?

Aan de deelnemende jongeren is gevraagd hoe zij de jongerenwerker vooral zien (zie Figuur 11; meerdere antwoorden zijn mogelijk). Een ruime meerderheid van de deelnemers heeft daarop met 'Coach' (60.7%) geantwoord. Ongeveer één op de tien (11.9%) ziet de jongerenwerker als 'Opvoeder' en iets minder dan één op de tien (9.5%) ziet de jongerenwerker als vriend(in). Minder genoemd zijn hulpverlener (4.8%), trainer (3.6%), vraagbaak (1.7%) en beheerder (1.7%).



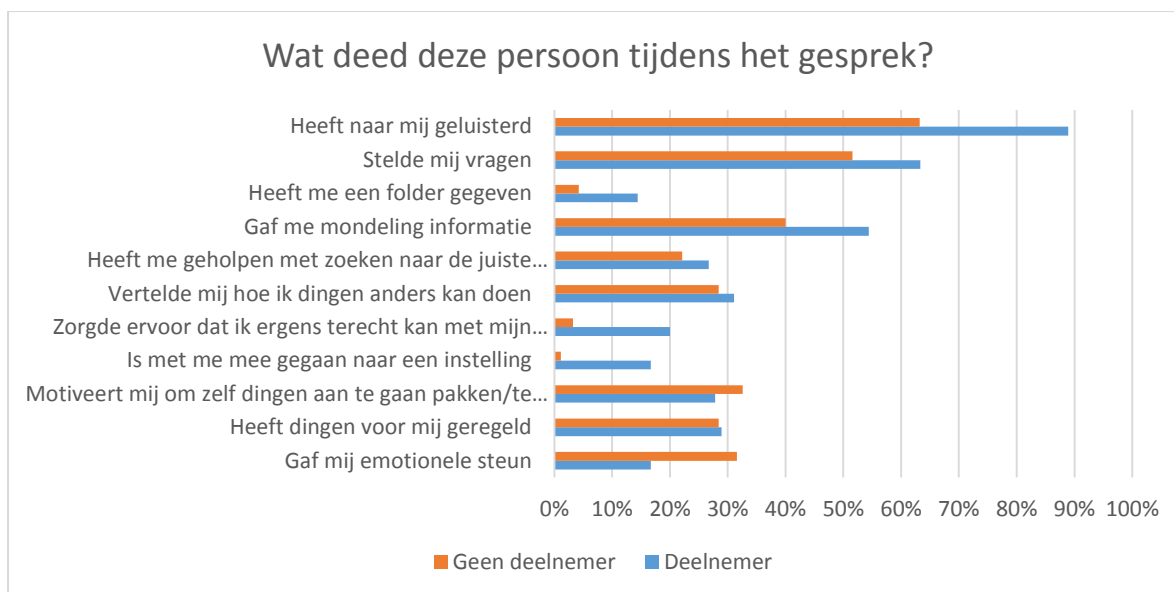
Figuur 11: Hoe zie jij de jongerenwerker vooral?

Niet-deelnemende jongeren

Aan de niet aan het jongerenwerk deelnemende jongeren is gevraagd van welke personen zij Informatie & Advies krijgen. Het meest genoemd worden 'Vriend/vriendin' (58.9%) en 'Ouders' (58.9%). 'Familielid' wordt door 46.3% van de niet-deelnemers genoemd. Vervolgens wordt 'Leraar, mentor of decaan' genoemd (38.9%). Minder vaak genoemd worden 'Hulpverlener van een instantie' (6.3%), 'Werkgever' (4.2%), 'Sporttrainer/muziekdocent' (5.3%) en 'Geen' (3.2%).

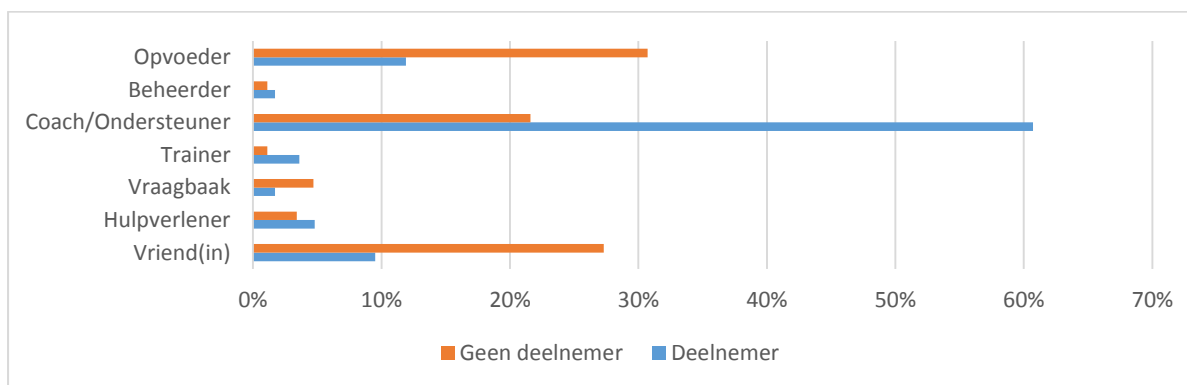
Als wordt gevraagd aan niet-deelnemende jongeren hoe vaak zij contact hebben gehad met de persoon waar ze het meest naartoe gaan met vragen dan valt op dat zij veel vaker dan deelnemers aangeven meer dan 20 keer contact gehad te hebben (niet-deelnemers 51.1% vs. deelnemers 25.3%). Niet-deelnemers hebben ook vaker '10 tot 20 keer' contact dan deelnemers (niet-deelnemers 17% vs. deelnemers 12.6%).

Aan niet-deelnemers is ook gevraagd welke handelingen tijdens een gesprek worden ingezet door de persoon waar zij het meest Informatie & Advies aan vragen (meerdere antwoorden zijn mogelijk). In onderstaande Figuur 12 worden de scores van deelnemers en niet-deelnemers weergegeven. Ook bij niet-deelnemers wordt luisteren (63.2%) het meest genoemd, vervolgens vragen stellen (51.6%) en mondeling informatie geven (40%). Niet-deelnemers geven dit wel minder vaak aan dan deelnemers. Niet-deelnemende jongeren geven wel vaker aan zich emotioneel gesteund te voelen door de persoon aan wie zij Informatie & Advies vragen (niet-deelnemers 31.6% vs. deelnemers 16.7%).



Figuur 12: Wat deed deze persoon tijdens het gesprek?

Tot slot is aan niet-deelnemende jongeren ook gevraagd hoe zij de persoon zien waaraan zij het meest Informatie & Advies vragen (zie Figuur 13). Opvallend is dat niet-deelnemers deze persoon minder als coach/ondersteuner zien (niet-deelnemers 21.6% vs. deelnemers 60.7%) en meer als opvoeder (niet-deelnemers 30.7% vs. deelnemers 11.9%) en vriend(in) (niet-deelnemers 27.3% vs. deelnemers 9.5%) De verschillen tussen niet-deelnemende en deelnemende jongeren in hoe zij de persoon van wie zij Informatie & Advies ontvangen zien kunnen onder meer worden verklaard door het feit dat deelnemers de jongerenwerker beoordelen en niet-deelnemende jongeren de persoon aan wie zij het meest Informatie & Advies vragen. Dit is meestal een vriend/vriendin, ouder, familielid, of leraar/mentor/decaan.



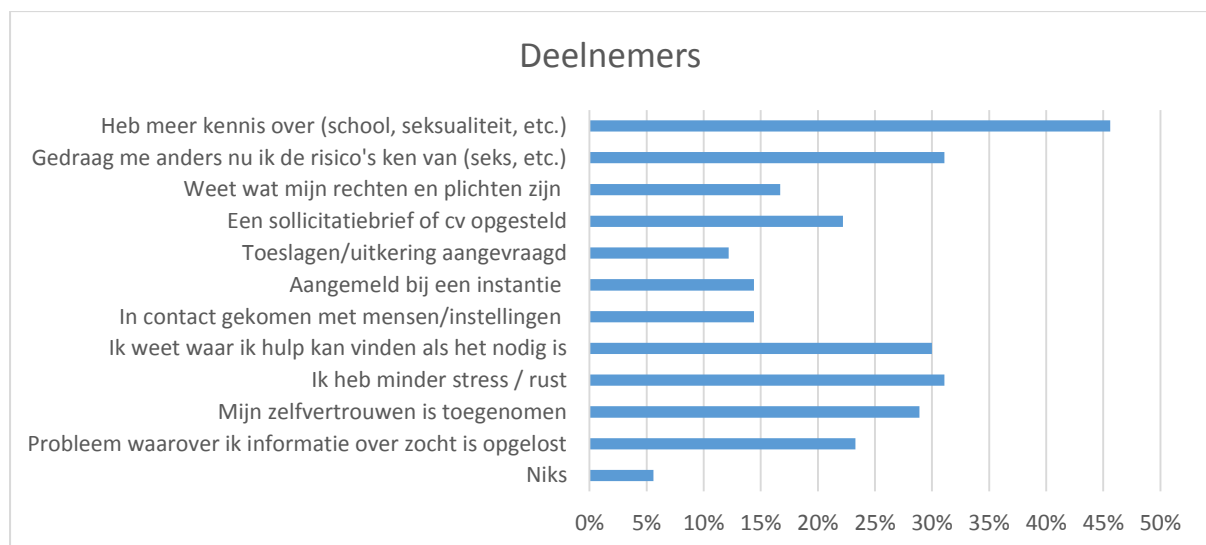
Figuur 13: Hoe zie jij deze persoon vooral?

4.2.3 Wat heeft Informatie & Advies in het jongerenwerk de jongeren opgeleverd?

Deelnemers Informatie & Advies

Aan de deelnemende jongeren is gevraagd wat zij aan informatie & Advies in het jongerenwerk hebben gehad (zie Figuur 14, meerdere antwoorden zijn mogelijk). Van de deelnemende jongeren geeft 45.6% aan nu meer kennis te hebben over onderwerpen als school, werk, geld, seksualiteit, drank/drugs en wonen. Iets minder dan één derde (31.1%) geeft aan dat ze zich nu anders gedragen nu ze de risico's kennen van zaken zoals

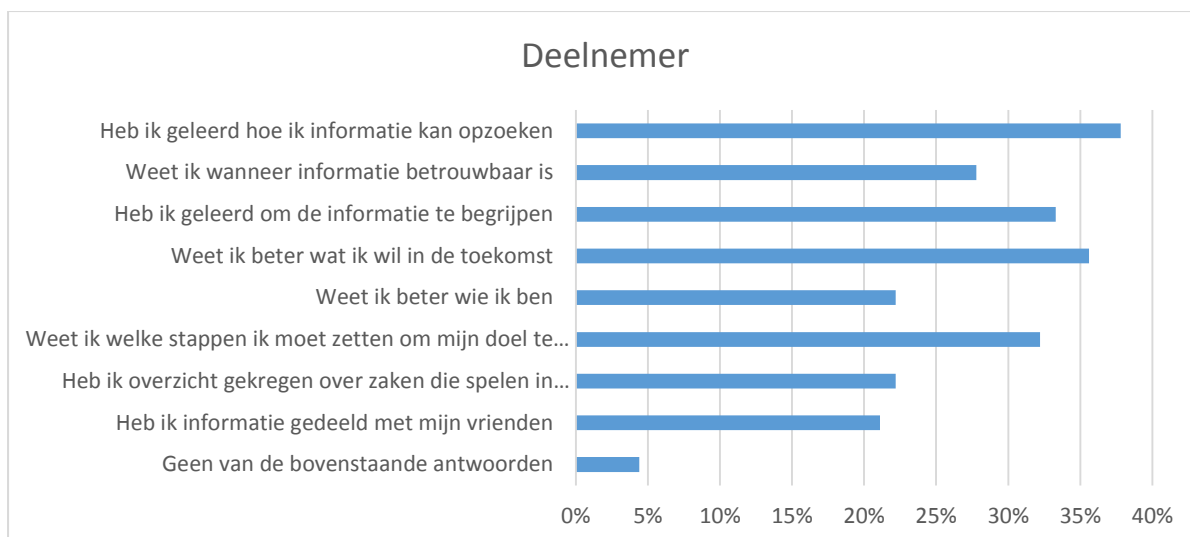
middelengebruik, social media, seks en ongezond eten. Ook geeft iets minder dan één derde (31.1%) aan nu minder stress/meer rust te ervaren. Daarnaast geeft 30% aan dat ze nu weten waar ze hulp kunnen vinden als dat nodig is. Het zelfvertrouwen is toegenomen onder 28,9% van de deelnemende jongeren. Iets minder dan een kwart (23.3%) geeft aan dat het probleem waarover ze informatie zochten nu is opgelost en iets minder dan een kwart (22.2%) geeft aan een sollicitatiebrief of CV opgesteld te hebben. Ook genoemd worden 'weten wat mijn rechten en plichten zijn' (16.7%), 'aangemeld bij een instantie' (14.4%), 'in contact gekomen met instellingen/mensen die mij verder kunnen helpen' (14.4%). Als laatste wordt het aanvragen van toeslagen en uitkeringen genoemd (12.2%). Slechts 4.4% van de deelnemende jongeren geeft aan niets gehad te hebben aan Informatie & Advies in het jongerenwerk.



Figuur 14: Wat heb je aan Informatie & Advies in het jongerenwerk gehad?

Wanneer de deelnemende jongeren wordt gevraagd of zij de informatie hebben gekregen of gevonden die zij nodig hebben dan geven vier op de vijf deelnemende jongeren (40.2% helemaal eens, 44.8% eens) aan dat zij de informatie hebben gekregen hebben die zij nodig hadden.

Vervolgens is aan de deelnemende jongeren gevraagd of het contact met de jongerenwerker bepaalde effecten heeft gehad. In het onderstaande figuur zijn de antwoorden op de verschillende stellingen te lezen. Elke jongere mocht meerdere antwoorden geven. Van de deelnemende jongeren geeft 37.8% aan dat zij door contact met de jongerenwerker hebben geleerd hoe zij informatie kunnen opzoeken. Daarnaast geeft 35.6% aan dat zij nu beter weten wat zij willen in de toekomst qua school, werk, wonen en vrije tijd. Eén op de drie (33.3%) geeft aan dat zij geleerd hebben om de informatie die zij vinden te begrijpen en dat zij beter weten welke stappen zij moeten zetten om het eigen doel te kunnen bereiken of problemen op te lossen (32.2%). Verder geeft 27.8% van de deelnemende jongeren aan dat zij geleerd hebben om te beoordelen wanneer informatie betrouwbaar is. Ongeveer één op de vijf van de ondervraagden (22.2%) geeft aan dat zij nu beter weten wie zij zijn, dat zij een overzicht hebben gekregen van de zaken die er spelen in hun leven (22.2%) en dat zij informatie hebben gedeeld met vrienden (21.1%). Slechts 4.4% van de deelnemende jongeren geeft aan dat zij zich niet herkennen in de eerder genoemde stellingen.

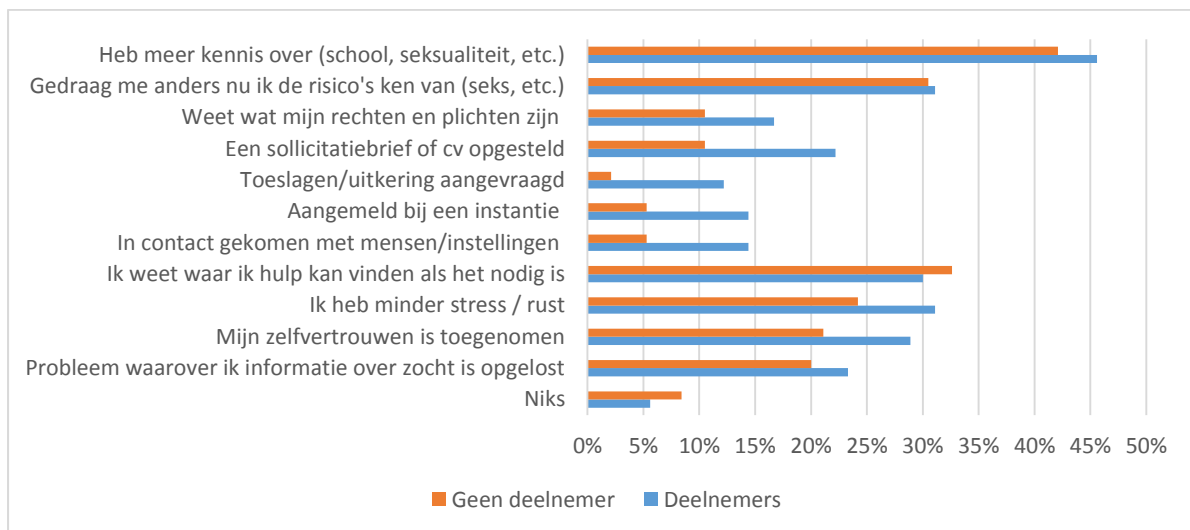


Figuur 15: Door het contact met de jongerenwerker

Als aan deelnemende jongeren wordt gevraagd of het advies van de jongerenwerker aansluit op de eigen behoefte, dan is meer dan driekwart van de deelnemende jongeren van mening dat het advies dat zij van de jongerenwerker hebben ontvangen, aansluit bij hun behoefte(n) (helemaal eens 31.8%, eens 50%). Deelnemers van het jongerenwerk is gevraagd het ontvangen Informatie & Advies te waarderen met een rapportcijfer. Zij waarderen het ontvangen Informatie & Advies gemiddeld met een 7.9 (SD= 1.54).

Niet-deelnemende jongeren

Ook aan de niet-deelnemende jongeren is gevraagd wat zij aan Informatie & Advies hebben gehad. In Figuur 16 worden de antwoorden van niet-deelnemers gepresenteerd in vergelijking met de deelnemers aan het jongerenwerk (meerdere antwoorden zijn mogelijk).



Figuur 16: Wat heb je aan de Informatie & het Advies gehad?

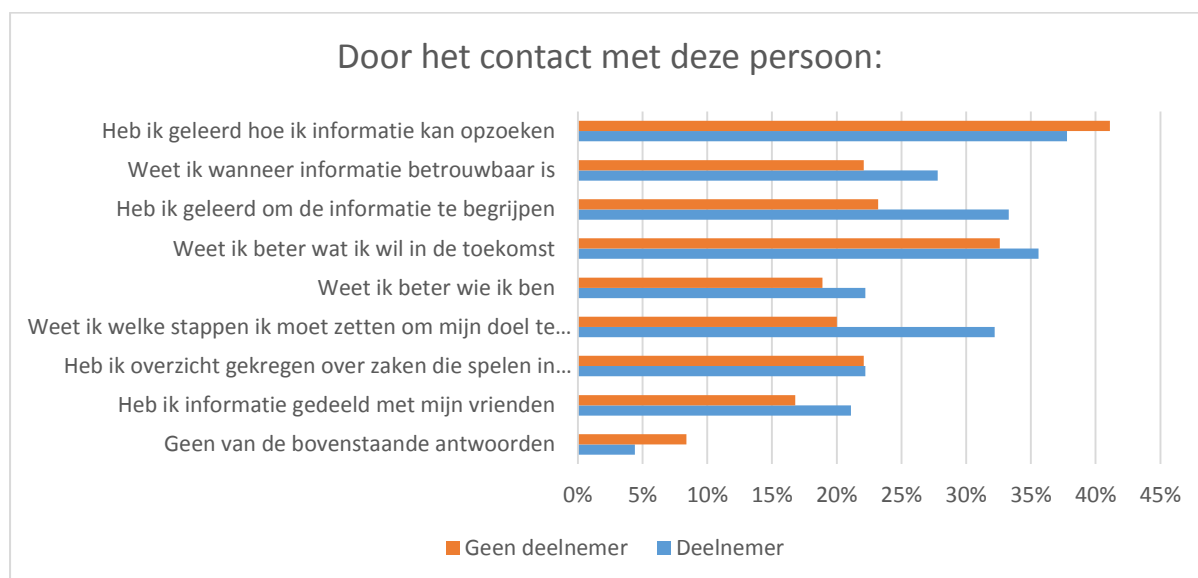
Opvallend is dat deelnemers en niet-deelnemers het eens zijn over op welke gebieden zij het meest gehad hebben aan het ontvangen Informatie & Advies. Deelnemers lijken vooral meer gehad te hebben aan het Informatie & Advies dan niet-deelnemers op het gebied van het ontwikkelen van specifieke vaardigheden zoals het opstellen van een informatiebrief/CV en het aanvragen van toeslagen/uitkering. Ook worden deelnemers meer aangemeld bij

instanties en in contact gebracht met mensen en instellingen dan niet-deelnemers. Het ontwikkelen van vaardigheden zoals het opstellen van een sollicitatiebrief/CV en het aanvragen van een uitkering en ook het doorverwijzen van jongeren naar instanties zijn activiteiten die veel plaatsvinden in het jongerenwerk en bijdragen aan de beoogde doelen van het jongerenwerk (zie beoogde doelen Vorming en Binding aan de samenleving). Het is dus niet verwonderlijk dat deelnemers hier hoger op scoren dan niet-deelnemers.

Vervolgens is ook aan de niet-deelnemende jongeren gevraagd of ze de informatie kregen of ontvingen die ze nodig hadden. Relatief iets meer deelnemers (85%) dan niet-deelnemers (80,2%) geven aan dat ze de informatie kregen die ze nodig hadden (eens en helemaal eens met stelling *'Ik heb de informatie gekregen/gevonden die ik nodig had.'*

Ook is aan de niet-deelnemers gevraagd of het contact met een persoon van wie zij Informatie & Advies hebben ontvangen bepaalde veranderingen teweeg heeft gebracht. In onderstaande figuur zijn de verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers weergegeven. Opvallend is dat deelnemers en niet-deelnemers over het algemeen in dezelfde mate aangeven dat het contact bepaalde veranderingen teweeg heeft gebracht. Deelnemers lijken vaker geleerd te hebben welke stappen zij moeten zetten om een doel te bereiken/probleem op te lossen dan niet-deelnemers (deelnemers 20% versus niet-deelnemers 32.2%).

Als laatste is ook aan de niet-deelnemers gevraagd of het ontvangen advies aansloot op de behoefte. Deelnemers en niet-deelnemers geven ongeveer in gelijke mate aan dat het advies aansloot op de behoefte (deelnemers 81.8% vs. niet-deelnemers 80.9%).



Figuur 17: Door het contact met deze persoon

Ook het rapportcijfer dat deelnemers en niet-deelnemers geven over het ontvangen Informatie & Advies is ongeveer hetzelfde. Deelnemers geven gemiddeld een 7.8 (SD= 1.5) en niet-deelnemers een 7.6 (SD=1.4).

4.3 Resultaten volgens jongerenwerkaanbieders

De resultaten van Informatie & Advies volgens de aanbieders trachten we in beeld te brengen via registratiegegevens. Het registreren van resultaten in het jongerenwerk in het

algemeen in ontwikkeling. Het ontbreken van inzicht in de concrete resultaten van het jongerenwerk is een bekend probleem in de accountability van sociaal werk in het algemeen.

Daarnaast vormt Informatie & Advies een integraal onderdeel van de uitvoeringspraktijk, waardoor resultaten met betrekking tot Informatie & Advies vaak niet afzonderlijk worden geregistreerd. Ook is nauwelijks bekend op welke gebieden jongeren Informatie & Advies zoeken (slechts één aanbieder kon exacte cijfers over hulpvragen noemen), en in welke mate aanbieders erin slagen om Informatie & Advies vragen adequaat te beantwoorden.

In dit onderzoek zijn de registratiegegevens geraadpleegd via de jaarverslagen die zijn aangeleverd door de betreffende praktijken. In Tabel 6 is een poging gedaan om de beschikbare informatie van de aanbieders te bundelen en zo inzicht te geven in de resultaten volgens aanbieders. De aanbieders rapporteren op verschillende wijze waardoor niet alle cijfers beschikbaar zijn en met elkaar kunnen worden vergeleken.

Type gegevens	I&A praktijk 1 ¹⁶	I&A praktijk 2 ¹⁷	I&A praktijk 3 ¹⁸	I&A praktijk 4 ¹⁹	I&A praktijk 5 ²⁰	I&A praktijk 6 ²¹
Aantal bereikte Jongeren	Onbekend	243	148	Onbekend	Onbekend	4
Achtergrond jongeren						
Sekse	Onbekend	M: 58.8% V: 41.2%	M: 74.3% V: 25.7%	Onbekend	Onbekend	M: 0% V: 100%
Leeftijd	Gemiddeld 19	Tussen 15-31	Divers	Onbekend	Onbekend	10-14 en 14+
Etniciteit	-Marokkaans 80% -Nederlands, Surinaams en Turks 20%	Divers: top 4 -Marokkaans 53% -Nederlands 16% -Surinaams 11.5% -Turks 6.5%	Onbekend	Onbekend	Onbekend	
Resultaat Informatie & Advies						
Werk	Aanwezig	79%			Aanwezig	
Wonen		79.8%				
Financiën	Aanwezig	77.4%				
Scholing		64.2%			Aanwezig	
Gezondheid		48.6%			Aanwezig	Aanwezig
Vrijtijds-besteding		10.3%			Aanwezig	Aanwezig

¹⁶ I&A praktijk 1 (2015). Jaarverslag 2015

¹⁷ I&A praktijk 2 (2014). Jaarverslag 2014

¹⁸ I&A praktijk 3 (2014). Inhoudelijke eindrapportage I&A praktijk 3

¹⁹ I&A praktijk 4 (2014). Inhoudelijke eindrapportage I&A praktijk 4

²⁰ I&A praktijk 5 (2015). Projectplan I&A praktijk 5

²¹ I&A praktijk 6 (2015). Ambities I&A praktijk 6

Persoonlijke ontwikkeling	Aanwezig				Aanwezig	Aanwezig
Drugsgebruik	Aanwezig	17.3%				Aanwezig
Justitie		22.2%				
Sociaal Netwerk		26.3%			Aanwezig	Aanwezig
Seksualiteit en relaties	Aanwezig				Aanwezig	Aanwezig

Tabel 6: Overzicht van registratiegegevens per praktijk voor Informatie & Advies²²

²² Aanwezig wil zeggen dat onderwerpen worden besproken maar exacte gegevens over het aantal bereikte jongeren ontbreken. Percentages hebben betrekking op het gedeelte jongeren uit de bereikte groep die Informatie & Advies over het betreffende onderwerp heeft ontvangen.

Zoals aangekondigd, geven de registratiegegevens over Informatie & Advies weinig inzicht in de resultaten en effecten. Kijkend naar de beperkte gegevens, kan het volgende worden opgemerkt: Het eerste dat zichtbaar wordt is dat praktijken verschillen in omvang van 4 jongeren bij praktijk 6 tot 243 jongeren bij praktijk 2. Het tweede wat zichtbaar wordt is dat met Informatie & Advies een divers samengestelde doelgroep wordt bereikt: jongens en meisjes tussen de 10 en 31 jaar van met name Marokkaanse, Nederlandse, Surinaamse en Turkse afkomst. Praktijken lijken hierin bovendien accentverschillen te hebben in doelgroep, praktijk 6 richt zich bijvoorbeeld op uitsluitend op meisjes. Ten derde wordt zichtbaar dat de organisaties Informatie & Advies geven over meerdere onderwerpen en dat er verschillen zijn tussen organisaties in het aantal en het type onderwerpen waar zij Informatie & Advies over geven.

4.4 Resultaten van Informatie & Advies volgens opdrachtgevers

De resultaten van Informatie & Advies volgens de opdrachtgevers worden beschreven op basis van diepte-interviews met beleidsmedewerkers die verantwoordelijk zijn voor het jongerenwerk in de gemeenten of scholen waarin de jongerenwerkpraktijken zich bevinden. Dit omdat de beleidsmedewerkers namens hun organisatie optreden als opdrachtgever van Informatie & Advies voor het jongerenwerk. Daarnaast is er een interview gehouden met een docent met teamleiderstaken die opdrachtgever is voor één van de jongerenwerkpraktijken. Het is voor één van de jongerenwerkpraktijken niet gelukt om met een verantwoordelijk beleidsmedewerker te spreken.

De opdrachtgevers van het jongerenwerk worden door de jongerenwerkers op verschillende manieren geïnformeerd over de resultaten van het jongerenwerk. Via rapportages op kwartaal of half jaar basis²³, evaluaties²⁴, tussentijdse gesprekken met opdrachtnemers (jongerenwerkers)²⁵, en informatie van derden²⁶, worden de opdrachtgevers geïnformeerd over de resultaten van het jongerenwerk.

4.4.1 Resultaten

Wanneer wordt gekeken naar de interviews met de opdrachtgevers met betrekking tot de resultaten van Informatie & Advies dan vallen een aantal zaken op. Allereerst wordt zichtbaar dat er feitelijk weinig bekend is over de mate waarin beoogde doelen van Informatie & Advies vanuit het jongerenwerk worden gerealiseerd. Zoals eerder beschreven worden vanwege het integrale karakter van Informatie & Advies binnen het jongerenwerk door de betreffende praktijken geen aparte cijfers bijgehouden met betrekking tot Informatie & Advies. Hierdoor is het voor opdrachtgevers niet mogelijk om uitspraken te doen over de resultaten van Informatie & Advies. Zij geven aan hierbij aan dat het registreren van de cijfers ook geen doel op zich moet zijn.

‘Jongerenwijzer is geen afreken tool. Ik vind het belangrijk om te benoemen. Dat zouden bestuurder misschien wel willen. Het is natuurlijk makkelijk als alle gegevens uit een machine kan halen. Hoeveel jongeren zijn er bereikt en wat heb je met de jongeren gedaan. Dan wordt de tool zo overheersend en de jongerenwerker wordt gedwongen om alles te registreren. Dat is niet wenselijk.’²⁷

²³ Haouli (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 2, 17 december.

²⁴ Haouli (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 2, 17 december.

²⁵ Afadass (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 6, 12 januari.

²⁶ Afadass (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 6, 12 januari.

²⁷ Afadass (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 6, 12 januari.

4.4.2 Waardering van Informatie & Advies

De beleidsmedewerkers geven aan een goed beeld te hebben van de inzet van Informatie & Advies in het jongerenwerk.²⁸ Opdrachtgevers beschouwen als kracht van Informatie & Advies dat jongerenwerkers op een laagdrempelige manier vanuit een vertrouwensband Informatie & Advies verzorgen. Door deze vertrouwensband hebben jongerenwerkers een ingang bij de jongeren die andere organisaties niet altijd hebben.

*'Kracht zit in laagdrempeligheid, dit is belangrijk, er zijn ook websites zoals JIP en er zijn redelijk veel jongeren die het redden met begeleiding van school en maar wij willen juist jongeren bereiken die een extra steuntje kunnen gebruiken. Door contact kan je op vraag achter de vraag komen en dat iedereen welkom is en dat iedereen het weet te vinden.'*²⁹

*'Er zijn natuurlijk jongeren die het redden met de ondersteuning van school, maar door laagdrempeligheid is het oké voor de jongeren om binnen te stappen.'*³⁰

Naast dat de opdrachtgevers tevreden zijn over de laagdrempeligheid van Informatie & Advies, zien zij nog wel eventuele verbeterpunten zoals het vaker inzetten van peers.

*'Het zou leuk zijn als jongeren die al meer weten over een bepaald onderwerp andere jongeren voorlichtingen gaan geven. Peer tot peer. Waarom denkt u dat? Het is voor jongeren belangrijk dat zij informatie krijgen van leeftijdsgenoten, leefwereld, de andere jongeren krijgen verantwoordelijkheid.'*³¹

Ook wordt door een aantal opdrachtgevers het versterken van het netwerk van de jongerenwerker genoemd. De jongerenwerker moet sterk in verbinding staan met andere organisaties.

*'Het gaat naar mijn gevoel goed maar netwerk kan altijd beter. Nog meer aan de netwerk bouwen bekend onder school. Nog verder buiten kijken wat voor partners er zijn. Netwerk versterking. Weet de jongerenwerker voldoende waar hij of zij heen kunnen gaan. Contacten goed bij houden en niet alleen binnen de organisatie bezig zijn met de activiteiten maar ook buiten de deur kijken naar activiteiten van partners.'*³²

Daarnaast wordt door de opdrachtgevers benoemd dat ouders sterker betrokken moeten worden in het proces. Aangegeven wordt dat in het 'oude' jongerenwerk er weinig aandacht was voor het betrekken van de ouders. Jongerenwerk in Welzijn Nieuwe Stijl heeft meer oog voor het contact met de ouders maar dit contact kan nog verder worden ontwikkeld.

*'Het werken met ouders moet ook beter. Bij het traditionele jongerenwerk gaf daar minder aandacht aan dat was meer wij zijn jongerenwerkers en werken niet met ouders. En nu met het welzijn nieuwe stijl zie je wel dat men denkt jongeren hebben ouders en die moeten wij betrekken.'*³³

²⁸ Karakus (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 1, 17 december.

²⁹ Karakus (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 1, 17 december.

³⁰ Schreuder (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 5, 21 januari.

³¹ Schreuder (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 5, 21 januari.

³² Afadass (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 6, 12 januari.

³³ Afadass (2016). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 6, 12 januari.

Daarnaast wordt aangegeven dat goed gekeken kan worden naar de wijze van overdracht van Informatie & Advies. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van andere mediums dan een gesprek en de inloop.

*'Ik ben nou nieuwsgierig naar een medium, want mond tot mond is goed maar gaat relatief traag.'*³⁴

Als laatste wordt benoemd dat voorkomen moet worden dat alleen jongeren die opvallen door afwijkend gedrag, aandacht krijgen. Ook jongeren die niet op die manier opvallen kunnen behoefte hebben aan aandacht van de jongerenwerker en stimulering via Informatie & Advies.

*'Je wilt dat in balans hebben en juist van elkaar leren en dat is interessant euhm maar we krijgen het heel moeilijk voor elkaar om zo'n samenstelling te bewerkstelligen dat de groepen veranderen. En dat de leerlingen met een introverte persoonlijkheid dan niet vaak uit de verf komen. Ik vind het zelf als coach belangrijk om niet alleen aandacht te geven aan de leerlingen die hard schreeuwen in mijn klas maar ook aan de leerlingen die niet hard schreeuwen in de klas. En toch kom je er aan het einde van het jaar vaak achter dat dat niet gelukt is. Omdat die leerling zo lekker op zijn plek zat. En dat is mijn tip aan het jongerenwerk: dat je alle leerlingen langs gaat en overal eens naast gaat zitten.'*³⁵

4.5 Doelen en resultaten met elkaar vergeleken

In deze laatste paragraaf worden de beoogde doelen van Informatie & Advies vergeleken met de resultaten vanuit jongeren, aanbieders en opdrachtgevers. Per doel wordt op een rij gezet wat praktijken beogen te bereiken en wat de resultaten zijn. Daarnaast worden de resultaten van de deelnemende en niet-deelnemende jongeren met elkaar vergeleken. Daarbij moet nogmaals worden opgemerkt dat verschillen in deelnemers en niet-deelnemers in culturele achtergrond (deelnemers meer Marokkaanse achtergrond en minder Nederlandse, Turkse, en Surinaams/Antilliaanse afkomst) en opleidingsniveau (deelnemers lager opleidingsniveau dan niet-deelnemers) eventuele verschillen in resultaten tussen deelnemers en niet-deelnemers verklaren. Verschillen in resultaten tussen deelnemers en niet-deelnemers kunnen ook verklaard worden doordat deelnemers het Informatie & Advies beoordelen dat zij ontvangen binnen het jongerenwerk en niet-deelnemers het Informatie & Advies beoordelen dat zij ontvangen buiten het jongerenwerk van vrienden, familie, docenten etc. Voor veel deelnemers aan het jongerenwerk is er echter mogelijk geen alternatief voor Informatie & Advies binnen het jongerenwerk. In dat geval zou het niet nodig zijn om aan te tonen dat deelnemers meer Informatie & Advies ontvangen dan niet-deelnemers omdat deelnemers buiten het jongerenwerk geen of onvoldoende Informatie & Advies ontvangen. Vanuit de literatuur is duidelijk geworden dat er met betrekking tot de resultaten van Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk geen informatie beschikbaar is (Metz, Awad & Sonneveld, 2016). Dit geldt ook voor de drie specifieke subdoelen van Informatie & Advies.

³⁴ Karakus (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker praktijk 1, 17 december.

³⁵ Van Assenbergh, de Kock & van Beek (2015). Diepte-interview met beleidsmedewerker 4, 25 november.

4.5.1 Verantwoordelijkheid

Informatie & Advies heeft als doel om bij te dragen aan het vergroten van de verantwoordelijkheid voor het eigen leven onder jongeren. Volgens Metz (2016) gebeurt dit door jongeren inzicht te geven in (consequenties van) het eigen gedrag, jongeren te leren om mogelijkheden te herkennen, jongeren te leren om eigen keuzes te maken, en jongeren te leren om ondersteuning en hulpbronnen te vinden en te gebruiken. Alle onderzochte praktijken geven aan verantwoordelijkheid als doel van de Informatie & Advies werkwijze te beschouwen.

In hoeverre Informatie & Advies erin slaagt bij te dragen aan het ontwikkelen van eigen verantwoordelijkheid onder jongeren kan worden vastgesteld door de resultaten vanuit jongeren, de aanbieder en de opdrachtgever te bekijken. Het vragenlijstonderzoek onder jongeren laat zien dat ongeveer een derde van de deelnemers (32.2%) door het contact met de jongerenwerker weet welke stappen zij of hij moet zetten om doelen te behalen. Ook gedraagt 31.3% van de jongeren zich anders nu zij de risico's kennen van middelengebruik, social media, seks en ongezond eten. Daarnaast geeft 30% van de deelnemers aan nu te weten waar ze hulp kunnen vinden wanneer dit nodig is. Niet-deelnemers rapporteren gelijkwaardige scores. Deelnemers scoren alleen hoger op het beter weten welke stappen te zetten om doelen te behalen dan niet-deelnemers.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieders	Resultaat volgens de opdrachtgevers
Verantwoordelijkheid	32.2% weet welke stappen zij/hij moet zetten om doelen te behalen 31.1% gedraagt zich anders nu zij de risico's kennen van..(middelengebruik, social media, seks, ongezond eten) 30% weet waar hulp te vinden is wanneer dit nodig is	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 7: Resultaat verantwoordelijkheid

Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk een bijdrage kan leveren aan het doel Verantwoordelijkheid, met name voor jongeren die buiten het jongerenwerk onvoldoende Informatie & Advies ontvangen.

De interviews met de opdrachtgever en aanbieder van Informatie & Advies bevatten te weinig informatie om vast te kunnen stellen in hoeverre Informatie & Advies heeft bijgedragen aan eigen verantwoordelijkheid onder jongeren.

4.5.2 Binding aan de samenleving

Praktijken die Informatie & Advies aanbieden proberen bij te dragen aan het versterken van de binding van jongeren aan de samenleving door het versterken van de aansluiting van jongeren met informele netwerken, voorzieningen en instanties.³⁶ Alle onderzochte

³⁶ I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015; I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2; I&A praktijk 6 (2014). Ambities.

praktijken geven aan binding aan de samenleving als doel van de Informatie & Advies werkwijze te beschouwen.

Aan de hand van de resultaten van Informatie & Advies kan worden bepaald of er ook een bijdrage wordt geleverd aan het versterken van binding aan de samenleving.

Vragenlijstonderzoek onder jongeren wijst uit dat iets meer dan een vijfde van de deelnemers (22.2%) een sollicitatiebrief of cv heeft opgesteld. Daarnaast geeft 14.4% van de deelnemers aan zich aangemeld te hebben bij een instantie of in contact te zijn gekomen met instellingen/mensen die hen kunnen helpen. Niet-deelnemers laten minder vooruitgang zien op deze gebieden.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieders	Resultaat volgens de opdrachtgevers
Binding aan de samenleving	22.2% heeft een sollicitatiebrief of cv opgesteld 14.4% heeft zich aangemeld bij een instantie (school, uitzendbureau, woningcorporatie, sportvereniging, etc) 14.4% in contact gekomen met instellingen/mensen die kunnen helpen	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 8: Resultaat binding aan de samenleving

Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk een bijdrage levert aan het vergroten van de binding aan de samenleving van jongeren. Op basis van de interviews met opdrachtgevers en aanbieders van Informatie & Advies kan niet worden vastgesteld in hoeverre het gestelde doel op het gebied van binding aan de samenleving is behaald.

4.5.3 Vorming

Om de ontwikkeling van kind-zijn naar een volwassene mogelijk te maken, is het belangrijk dat jongeren zichzelf kunnen ontdekken en de vaardigheden kunnen ontwikkelen die zij nodig hebben om als volwassene goed te kunnen functioneren in de samenleving. Vorming als doel binnen Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk heeft specifieke aandacht voor het aanleren van vaardigheden aan jongeren zodat zij makkelijker aansluiting vinden in de maatschappij, het werken aan zelfwaardering en het bieden van ondersteuning bij het ontwikkelen van een eigen identiteit. Van de zes onderzochte praktijken die Informatie & Advies bieden, geven er vier aan de vorming van jongeren als doel te hebben.

Of Informatie & Advies ook bijdraagt aan de vorming van jongeren kan worden vastgesteld aan de hand van de resultaten. Jongerenwerkpraktijken die Informatie & Advies aanbieden geven niet expliciet aan informatievaardigheden onder jongeren te willen ontwikkelen. Toch geven deelnemers van Informatie & Advies aan dat hun informatievaardigheden zijn toegenomen. Bijna veertig procent van de deelnemers geeft aan te hebben geleerd informatie te vinden (37.8%). Ongeveer 30 procent van de deelnemers geeft aan geleerd te hebben informatie te begrijpen (33.3%) en te beoordelen op betrouwbaarheid (27.8%). Deze drie aspecten kunnen worden omschreven als kritische informatievaardigheden (Metz,

Sonneveld & Awad, 2016). Daarnaast geeft 35.6% van de deelnemers aan beter te weten wat zij willen in de toekomst. Ook geven deelnemers aan meer zelfvertrouwen te hebben gekregen (28.9%). Tot slot wordt door iets minder dan een kwart van de deelnemers (22.2%) aangegeven dat zij nu beter weten wie zij zijn. Niet-deelnemers rapporteren gelijkwaardige scores. Deelnemers scoren alleen hoger op toegenomen zelfvertrouwen dan niet-deelnemers.

Doel	Resultaat volgens de jongeren	Resultaat volgens aanbieder	Resultaat volgens de opdrachtgever
Vorming	37.8% heeft geleerd hoe zij informatie kunnen zoeken 35.6% beter weten wat zij willen in de toekomst 33.3% heeft geleerd informatie die zij vinden te begrijpen 28.9% toegenomen zelfvertrouwen 27.8% heeft geleerd informatie te beoordelen op betrouwbaarheid 22.2% weet beter wie zij/hij is	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd

Tabel 9: Resultaat vorming

Op basis van het vragenlijstonderzoek onder jongeren kan worden geconcludeerd dat er aanwijzingen zijn dat Informatie & Advies in het jongerenwerk een bijdrage kan leveren aan de vorming van jongeren, met name voor jongeren die buiten het jongerenwerk onvoldoende Informatie & Advies ontvangen. Er is vanuit de opdrachtgevers en aanbieders te weinig informatie beschikbaar om te kunnen achterhalen in hoeverre het gestelde doel van vorming is behaald.

5. Doelgroepen

In dit hoofdstuk brengen wij in beeld voor welke doelgroepen Informatie & Advies een geschikte werkwijze is. Dit doen wij door de beoogde doelgroepen van Informatie & Advies te vergelijken met de deelnemers van de activiteiten van Informatie & Advies. Met beoogde doelgroepen bedoelen wij de groep(en) jongeren waar de onderzochte jongerenwerkpraktijken zich op richten zoals beschreven staat in hun beleidsdocumenten. Onder deelnemers worden de jongeren verstaan die daadwerkelijk bereikt worden met Informatie & Advies en die deelgenomen hebben aan het vragenlijstonderzoek. Om te voorkomen dat een bepaalde groep jongeren (die behoefte heeft aan Informatie & Advies maar er geen gebruik van maakt) niet als doelgroep zichtbaar wordt, corrigeren wij deze vergelijking met een korte beschrijving van de jongeren die geen gebruik maken van Informatie & Advies en waarom dat zo is.

Het hoofdstuk is gebaseerd op documentanalyse gecombineerd met vragenlijstonderzoek onder 90 deelnemers en 95 niet-deelnemers aan Informatie & Advies in het jongerenwerk in zes praktijken. Voor meer informatie over de methoden van onderzoek, zie Hoofdstuk 3 Methodische Verantwoording.

5.1 Beoogde doelgroepen

De jongerenwerkpraktijken beschikken niet over doelgroep beschrijvingen specifiek voor Informatie & Advies. Een reden hiervoor is dat Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het jongerenwerk een integraal onderdeel is van het dagelijks contact tussen jongeren en jongerenwerkers en daarom moeilijk te onderscheiden is van de rest van de geboden dienstverlening. Alleen jongerenwerkpraktijk 6 beschikt over een korte formulering van de doelgroep specifiek voor de Informatie & Advies. Deze formulering van de doelgroep komt echter overeen met de doelgroep van de organisatie breed.

Een algemeen kenmerk van de beoogde doelgroep van de zes onderzochte Informatie & Advies jongerenwerkpraktijken is dat jongeren ongeveer tussen de 10 en 23 jaar oud zijn. Praktijken 3 en 4 richten zich echter ook op een oudere doelgroep t/m 27 jaar.³⁷ Per praktijk zijn er verder accentverschillen met betrekking tot de leeftijd van de doelgroep. Zo richten praktijken 1 en 2 zich op een brede doelgroep van jongeren in de leeftijd van 14 t/m 23 jaar³⁸ en 13 t/m 23 jaar³⁹, terwijl praktijken 5 en 6 zich richten op een jongere doelgroep tussen de 12 t/m 18⁴⁰ en 10 t/m 16 jaar.⁴¹

Hoewel alle jongeren welkom zijn bij de jongerenwerkpraktijken, richten zij zich vooral op jongeren die te maken hebben met een vorm van kwetsbaarheid. Hiermee wordt bedoeld dat jongeren op één of meerdere leefgebieden te maken hebben met een vorm van kwetsbaarheid waardoor zij een achterstand moeten overbruggen of een verhoogd risico hebben op uitval. Voorbeelden van kwetsbaarheid zijn het opgroeien in armoede, het hebben van laagopgeleide ouders, zelf een lage opleiding volgen, leven in eenzijdig samengestelde sociale netwerken of de aanwezigheid van problemen thuis (Abdallah, Kooijmans & Sonneveld, 2016). Vijf van de zes praktijken richten zich bijvoorbeeld op jongeren met een achterstand op het gebied van opleiding en werk en vier van de zes

³⁷ Praktijk 4: beleidsdocument 4

³⁸ Praktijk 1: beleidsdocument 1

³⁹ Praktijk 2: beleidsdocument 2a

⁴⁰ Praktijk 5: beleidsdocument 5

⁴¹ Praktijk 6: beleidsdocument 6

praktijken op jongeren met psychosociale problematiek⁴² of jongeren die risico's kunnen lopen door de leefomgeving waarin zij zich bevinden (overbelast worden in de thuissituatie, leven in gescheiden werelden, geïsoleerd zijn van de buitenwereld).⁴³

Er zijn twee praktijken die geslacht als onderscheidend kenmerk hanteren. Praktijken 5 en 6 zijn specifiek gericht op meiden. Ervaring leert dat als er geen expliciete aandacht is voor meisjes, jongens met hun stemgeluid en gedrag het jongerenwerk domineren en meisjes het onderspit delven en wegblijven (Metz, 2011). Dit betekent dat ook wanneer geslacht niet als doelgroep criterium wordt gebruikt, het praktisch wel van invloed is.

Jongerenwerkpraktijk 6 geeft expliciet aan dat haar doelgroep alle jongeren zijn ongeacht geloof, sekse, etniciteit of seksuele voorkeur. De andere praktijken doen hier geen uitspraken over.

Per praktijk geldt een specifiek profiel van de beoogde doelgroep. In Tabel 10 wordt weergegeven welke kenmerken de beoogde doelgroepen per praktijk hebben.

⁴² I&A praktijk 1 (2015). Werkplan I&A praktijk 1 2015; I&A praktijk 2 (2014). Introductiereader I&A praktijk 2; I&A praktijk 3 (2014). Jaarplan I&A praktijk 3 2015; I&A praktijk 4 (2014). Jaarplan I&A praktijk 4 2015; I&A praktijk 5 (2015). Projectplan I&A praktijk 5; I&A praktijk 6 (2014). Ambities.

⁴³ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016) *Praktijkbeschrijving Informatie & Advies 3*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam; Praktijk 5: beleidsdocument 5; Praktijk 6: beleidsdocument 6

Praktijk	Leeftijd beoogde doelgroep	Geslacht deelnemers	Kwetsbaarheid op de volgende leefgebieden
1	14 t/m 23 ⁴⁴	Jongens en meiden ⁴⁵	Jongeren met achterstand op het gebied van opleiding en werk. Jongeren uit de lagere sociaaleconomische milieus. Jongeren met een laag zelfbeeld en weinig zelfvertrouwen en/of crimineel gedrag. ⁴⁶
2	13 t/m 23 ⁴⁷	Jongens en meiden ⁴⁸	Jongeren met achterstand op het gebied van werk en sociale vaardigheden. Jongeren met meervoudige problematiek. ⁴⁹
3	t/m 27 ⁵⁰	Jongens en meiden ⁵¹	Jongeren met achterstand op het gebied van opleiding en werk. Jongeren die leven in drie gescheiden werelden (thuis, school, straat). Jongeren met psychosociale problematiek en/of grensoverschrijdend gedrag. ⁵²
4	t/m 27 ⁵³	Jongens en meiden ⁵⁴	Jongeren die gevoelig zijn voor negatieve rolmodellen. Jongeren met lichte verstandelijke beperkingen en een beperkte ervaringswereld. Jongeren met een achterstand op het gebied van opleiding en werk. ⁵⁵
5	12 t/m 18 ⁵⁶	Meiden ⁵⁷	Jongeren met psychosociale problematiek. Jongeren met een achterstand op het gebied van opleiding en werk. Jongeren die in thuissituatie overbelast worden. Jongeren met een dubbele culturele achtergrond. ⁵⁸
6	10 t/m 16 ⁵⁹	Meiden ⁶⁰	Jongeren uit lagere sociaaleconomische milieus. Jongeren met psychosociale problematiek. Jongeren die geïsoleerd zijn van de buitenwereld. ⁶¹

Tabel 10: Kenmerken beoogde doelgroepen per praktijk

⁴⁴ Praktijk 1: beleidsdocument 1

⁴⁵ Praktijk 1: beleidsdocument 1

⁴⁶ Praktijk 1: werkplan praktijk 1

⁴⁷ Praktijk 2: beleidsdocument 2a

⁴⁸ Praktijk 2: beleidsdocument 2a

⁴⁹ Praktijk 2: beleidsdocument 2a

⁵⁰ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). *Praktijkbeschrijving Informatie & Advies 3*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam

⁵¹ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). *Praktijkbeschrijving Informatie & Advies 3*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam

⁵² Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). *Praktijkbeschrijving Informatie & Advies 3*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam

⁵³ Praktijk 4: beleidsdocument 4

⁵⁴ Praktijk 4: beleidsdocument 4

⁵⁵ Assenbergh, van L., Beek, van J., Kock, de M., & Steven, D. (2016). *Praktijkbeschrijving Informatie & Advies 4*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam

⁵⁶ Praktijk 5: beleidsdocument 5

⁵⁷ Praktijk 5: beleidsdocument 5

⁵⁸ Praktijk 5: beleidsdocument 5

⁵⁹ Praktijk 6: beleidsdocument 6

⁶⁰ Praktijk 6: beleidsdocument 6

⁶¹ Praktijk 6: beleidsdocument 6

Wanneer de beoogde doelgroepen worden vergeleken met de doelgroepen uit de literatuur dan blijkt dat de beschrijvingen van de zes onderzochte praktijken over het algemeen overeenkomen met die in de literatuur. Informatie & Advies in het jongerenwerk richt zich primair op jongeren in kwetsbare situaties, ongeacht leeftijd, achtergrond, geslacht en type vragen. Volgens de literatuur is kenmerkend voor Informatie & Advies dat iedere jongere tussen de 10 en 23 jaar er terecht kan met om het even welke vraag ongeacht hun situatie, origine, geslacht, religie of sociale positie (Faché, 2016; Metz, 2016). Hierbij gaat bijzondere aandacht uit naar kansarme jongeren met specifieke noden die om zich te kunnen ontplooien kennis nodig hebben over wat de mogelijkheden zijn (ERYICA, 2004; Metz, 2016). Informatie & Advies richt zich soms op specifieke doelgroepen zoals meiden met meervoudige problematiek, jongeren met (risico lopen op) middelenmisbruik, of jongeren met (risico op) financiële problemen (Metz, 2016). Ook de zes jongerenwerkpraktijken richten zich op specifieke kwetsbare doelgroepen zoals meiden met psychosociale problematiek en jongeren die een achterstand hebben op het gebied van opleiding en werk.

5.2 Deelnemers versus niet-deelnemers

In de vorige paragraaf is beschreven welke jongeren (doelgroepen en kenmerken) de praktijken proberen te bereiken. In de komende paragraaf wordt beschreven wie de deelnemers zijn van Informatie & Advies, dat wil zeggen welke jongeren daadwerkelijk worden bereikt door de praktijken die zich richten op Informatie & Advies. Naast jongeren die deelnemen aan Informatie & Advies is er in dit onderzoek ook gekeken naar de jongeren die niet deelnemen. De niet-deelnemers verblijven in dezelfde omgeving als waar Informatie & Advies plaatsvindt. In deze paragraaf proberen we inzicht te krijgen in de achtergronden van de deelnemers, door hun situatie te vergelijken met jongeren die niet deelnemen.

In onderstaande tabel staat het aantal vragenlijsten dat is afgenomen per praktijk weergegeven. Te zien is dat in totaal 185 vragenlijsten zijn afgenomen bij 90 deelnemers en 95 niet-deelnemers verdeeld over zes verschillende praktijken.

Jongerenwerkpraktijken	Deelnemer	Niet-deelnemer	Totaal
Praktijk 1	17.8% (16)	16.8% (16)	17.3% (32)
Praktijk 2	16.7% (15)	15.8% (15)	16.2% (30)
Praktijk 3	12.2% (11)	15.8% (15)	14.1% (26)
Praktijk 4	14.1% (13)	4.2% (4)	9.2% (17)
Praktijk 5	22.2% (20)	21.0% (20)	21.6% (40)
Praktijk 6	16.7% (15)	26.3% (25)	21.6% (40)
Totaal	100% (90)	100% (95)	100% (185)

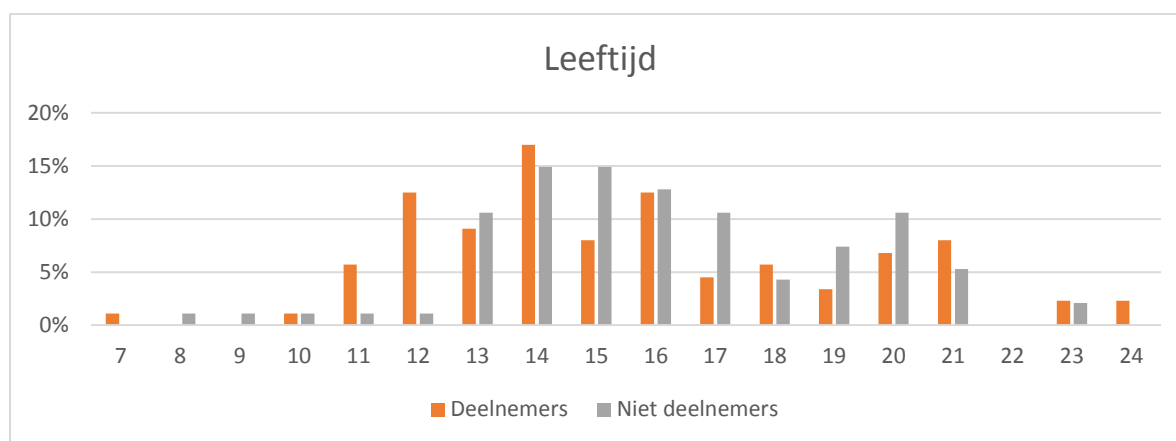
Tabel 11: Aantal afgenomen vragenlijsten per instellingen verdeeld over deelnemers en niet-deelnemers

Er is geen steekproef getrokken. Dit betekent dat niet exact vastgesteld kan worden of de geïnterviewde deelnemers een representatieve afspiegeling van de doelgroep van Informatie & Advies zijn. De brede variëteit in de bereikte doelgroep geeft echter een indicatie dat de bevindingen van toepassing zijn voor verschillende groepen deelnemers aan Informatie & Advies. Vanwege de kleine en soms verschillende aantallen jongeren in de deelnemers en niet-deelnemers groep per praktijk moeten eventuele gevonden verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

5.2.1 Demografische kenmerken

Als eerste kijken we naar de verdeling van geslacht van de deelnemers versus de niet-deelnemers. Van de deelnemers is 64.3% (58) man en 35.7% (32) vrouw. Dit is opmerkelijk omdat twee van de praktijken zich exclusief op meisjes richten. Zonder deze praktijken zijn jongens nog sterker oververtegenwoordigd in de dataverzameling. De oververtegenwoordiging van jongens komt overeen met het gegeven dat traditioneel gezien jongens het jongerenwerk domineren (Koops, Metz & Sonneveld, 2013; Koops, Metz & Sonneveld, 2014). De verdeling van geslacht is hetzelfde voor deelnemers en niet-deelnemers.

Als tweede onderzoeken we de leeftijden van de deelnemers. In Figuur 18 is het percentage deelnemende en niet-deelnemende jongeren met een bepaalde leeftijd weergegeven. Deelnemers zijn tussen de 7 en 24 jaar en niet-deelnemers tussen de 8 en de 23 jaar. De gemiddelde leeftijd is voor deelnemers 15.6 (SD=3.5) en voor niet-deelnemers 16.1 (SD=3). Er zijn geen verschillen qua leeftijd tussen deelnemers en niet-deelnemers.



Figuur 18: Frequentieverdeling leeftijd deelnemers en niet-deelnemers

Wanneer we kijken naar de culturele achtergrond van de deelnemers (zie Tabel 12) dan blijkt dat iets meer dan de helft van de deelnemers van Marokkaanse achtergrond is (57.8%). 15.6% van de deelnemers heeft een Nederlandse achtergrond en 12.2% heeft een Turkse achtergrond. Daarnaast heeft 8.9% van de deelnemers een Surinaamse of Antilliaanse achtergrond. Relatief weinig jongeren komen uit Azië, Midden- en Oost Europese landen, Amerika en Afrika. Onder de niet-deelnemers lijkt het percentage met een Nederlandse, Turkse, en Surinaams/Antilliaanse afkomst hoger te zijn en het percentage met een Marokkaanse afkomst lager.

Culturele Achtergrond	Deelnemer	Niet-deelnemer	Totaal
Nederland	15.6% (14)	17.9% (17)	16.8% (31)
Turkije	12.2% (11)	22.1% (21)	17.3% (32)
Marokko	57.8% (52)	24.2% (23)	40.5% (75)
Suriname/Antillen	8.9% (8)	17.9% (17)	13.5% (25)
Azië (India, Indonesië, Pakistan, China etc.)	1.1% (1)	3.2% (3)	2.2% (4)
Midden- en Oost Europese landen (Polen, Hongarije etc.)	1.1% (1)	0% (0)	0.5% (1)
Amerika (Brazilië, Colombia, VS, etc.)	0% (0)	2.1% (2)	1.1% (2)
Afrika (Angola, Congo, Sudan, Somalië, etc.)	0% (0)	4.2% (4)	2.2% (4)
Midden Oosten (Irak, Iran, Syrië, Egypte etc.)	1.1% (1)	4.2% (4)	2.7% (5)
Anders, namelijk...	2.2% (2)	4.2% (4)	3.2% (6)
Totaal	100% (90)	100% (95)	100% (185)

Tabel 12: Verdeling culturele achtergrond deelnemers en niet-deelnemers

5.2.2 Dagbesteding

Naast demografische kenmerken, wordt in dit onderzoek ook gekeken naar dagbesteding van jongeren die wel of niet deelnemen aan Informatie & Advies vanuit het jongerenwerk.

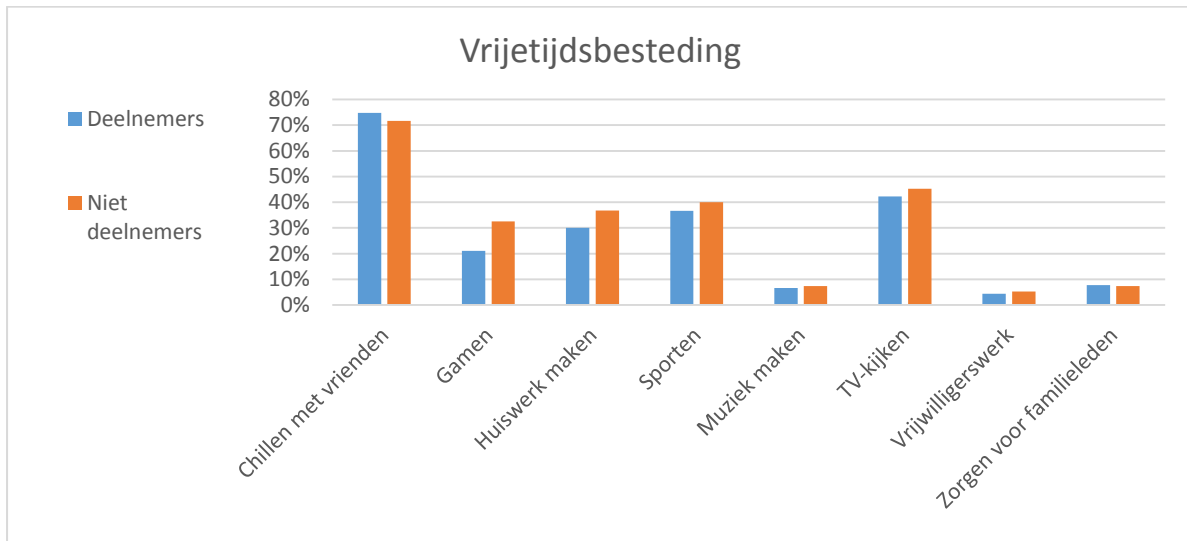
Het overgrote deel van de deelnemers gaat overdag naar school (89.9%), een relatief klein gedeelte werkt (5.6%) of is thuis (4.5%). Vergeleken met de groep niet-deelnemers is de verdeling hetzelfde.

Wanneer gekeken wordt naar opleidingsniveau (zie Tabel 13) dan is te zien dat van de deelnemers van Informatie & Advies bijna 40% naar het VMBO gaat, ongeveer een kwart naar het MBO (niveau 1t/m 4), en 17% naar het praktijkonderwijs. Ongeveer 15% zit nog op de lagere school. Opvallend is dat niemand het HBO of de universiteit volgt en slechts ongeveer 1% het HAVO of VWO. Van de niet-deelnemers lijkt het opleidingsniveau hoger te zijn.

Opleidingsniveau	Deelnemer (N)	Niet-deelnemer (N)	Totaal (N)
Lagere school of basisschool	14.9% (13)	8.5% (8)	11.6% (21)
Vmbo	39.1% (34)	35.1% (33)	37.0% (67)
Praktijkonderwijs	17.2% (15)	17.0% (16)	17.1% (31)
MBO niveau 1 en 2	13.8% (12)	7.4% (7)	10.5% (19)
MBO niveau 3 en 4	13.8% (12)	16.0% (15)	14.9% (27)
HAVO of VWO	1.1% (1)	10.6% (10)	6.1% (11)
HBO of WO	0% (0)	5.3% (5)	2.8% (5)
Totaal (N)	100% (87)	100% (94)	100% (181)

Tabel 13: Verdeling opleidingsniveau deelnemers en niet-deelnemers.

Wanneer jongeren worden gevraagd naar hun vrijetijdsbesteding dan wordt chillen met vrienden, tv-kijken, sporten en huiswerken maken door zowel deelnemers als niet-deelnemers het meest genoemd (zie Figuur 19; meerdere antwoorden zijn mogelijk). Het enige verschil is dat niet-deelnemers iets vaker gamen als vrijetijdsbesteding opgeven in vergelijking met deelnemers (32.6% voor niet-deelnemers vs. 21.1% voor deelnemers).



Figuur 19: Verdeling vrijetijdsbesteding deelnemers en niet-deelnemers

In het vragenlijstonderzoek is ook gevraagd naar de aanwezigheid van fysieke, verstandelijke, psychische en sociale beperkingen. Van de deelnemers gaf 11.1% van de respondenten aan één of meerdere van deze beperkingen te hebben, 7.8% geeft aan een fysieke beperking te hebben, 3.3% een verstandelijke beperking, 2.2% een psychische beperking, en 2.2% een sociale beperking. Deelnemers en niet-deelnemers verschillen niet in het hebben van één of meerdere beperkingen. Deelnemers geven wel vaker aan een fysieke beperking te hebben dan niet-deelnemers (7.8% voor deelnemers vs. 0% voor niet-deelnemers).

Naar verdere kwetsbare omstandigheden of problemen is in dit onderzoek niet gevraagd. Het opleidingsniveau van deelnemers (voor namelijk laag en middelbaar onderwijs) en de culturele achtergrond van deelnemers (voornamelijk niet-Europees) kunnen echter worden gezien als indicatoren van kwetsbaarheid (Herweijer, 2008).

5.3 Beschrijving niet-deelnemers – die gebruik willen maken van het jongerenwerk

Om te voorkomen dat jongeren die wel behoefte hebben aan Informatie & Advies maar er geen gebruik van maken niet zichtbaar worden, beschrijven wij kort de groep jongeren die geen gebruik maakt van Informatie & Advies in het jongerenwerk maar wel aangeeft hier behoefte aan te hebben. Van de 95 niet-deelnemers geven 31 deelnemers (32.6%) aan wel behoefte te hebben aan contact met het jongerenwerk.

Wens om deel te nemen	% (N)
Ja	32.6% (31)
Nee	65.6% (64)
Totaal	100% (95)

Tabel 14: Percentage jongeren dat deel wil nemen aan jongerenwerk onder niet-deelnemers.

Als voornaamste reden voor contact met het jongerenwerk wordt het bieden van een luisterend oor genoemd (31.3%). Daarna worden het voorkomen van overlast in de buurt, het uitnodigen voor activiteiten en het helpen met het organiseren van activiteiten genoemd (12.5%). Andere redenen zijn dat het jongerenwerk hen toe leidt naar leuke activiteiten, of hen gezelligheid biedt of een alternatief voor verveling (10.4%).

Redenen waarom wel deel te nemen	% (N)
Het bieden van een luisterend oor	31.3% (15)
Voorkomen overlast in de buurt	12.5% (6)
Nodigt uit voor activiteiten	12.5% (6)
Toeleiding naar een leuke activiteit	10.4% (5)
Helpt met het organiseren van activiteiten	12.5% (6)
Gezelligheid	10.4% (5)
Uit verveling	10.4% (5)

Tabel 15: Percentage jongeren dat verschillende redenen aangeeft om deel te nemen aan jongerenwerk onder niet-deelnemers

Niet-deelnemers die hebben aangegeven te willen deelnemen aan het jongerenwerk zijn voornamelijk jongens (80.6%), tussen de 13 en 21 jaar oud, die onderwijs volgen op het VMBO (35.5%), MBO 3 of 4 (16.1%) of HAVO/VWO (22.6%), en een Marokkaanse (29%), Turkse (22.6%), Surinaams/Antilliaanse (22.6%) of Nederlandse (16.1%) culturele achtergrond hebben. Dit wijkt af van het profiel van deelnemers van Informatie & Advies (zie paragraaf 5.2). Onder de deelnemers bevinden zich bijvoorbeeld relatief meer jongeren van Marokkaanse achtergrond (57.8%) en minder jongeren van Turkse (12.6%) en Surinaams/Antilliaanse achtergrond (8.9%). Ook zijn er relatief minder deelnemende jongens (64.3%) en deelnemende jongeren die een havo/vwo opleiding volgen (1.1%).

Van de jongeren die aangaven graag contact te willen met het jongerenwerk is iets minder dan de helft (45.5%) ook wel eens door een jongerenwerker benaderd. Hier hebben zij, desondanks de wens in contact te komen met het jongerenwerk, geen gebruik van gemaakt. De redenen hiervoor zijn onbekend.

5.4 Doelgroepen en deelnemers van Informatie & Advies met elkaar vergelijken

Wie de doelgroep van Informatie & Advies in het jongerenwerk is, brengen wij in beeld door de beoogde doelgroepen te vergelijken met de deelnemers van Informatie & Advies en wat er bekend is over de doelgroep in de literatuur. Met beoogde doelgroepen bedoelen wij de groep(en) jongeren waar de onderzochte jongerenwerkpraktijken zich op richten. Onder deelnemers worden die jongeren verstaan die daadwerkelijk gebruik maken van Informatie & Advies. Om te voorkomen dat jongeren (die behoefte hebben aan Informatie & Advies maar er geen gebruik van maken of erkend worden als potentiële doelgroep) niet als doelgroep zichtbaar worden, beschrijven wij kort de jongeren die geen gebruik maken van Informatie & Advies (zie paragraaf 5.3).

Informatie & Advies in het jongerenwerk richt zich primair op jongeren van ongeveer 10 tot en met 23 jaar, die te maken hebben met kwetsbaarheid op één of meerdere leefgebieden. Binnen de specifieke praktijken wordt er onderscheid gemaakt naar leeftijd, geslacht en mate van kwetsbaarheid. Iedere praktijk hanteert daarin een eigen profiel (zie paragraaf 5.1).

Het vragenlijstonderzoek wijst uit dat de deelnemers van Informatie & Advies eerder jongens (64.3%) dan meisjes (35.7%) zijn, waarvan het merendeel in de leeftijd is van 11 tot en met 21 jaar (93.2%), laag en middelbaar beroepsonderwijs volgt (85%), en uit Marokko, Nederland, Turkije of Suriname/Antillen komt (94.4%). Opvallend is dat 64.3% van de deelnemers jongen is terwijl twee praktijken uitsluitend gericht zijn op meisjes. De praktijken die zich op gemengde groepen qua geslacht richten hebben voornamelijk mannelijke deelnemers. Dit beeld sluit aan bij wat Sonneveld & Metz (2015) schetsen: meiden trekken aan het kortste eind in gemengde groepen waarin geen specifieke aandacht is voor meisjes. Van de deelnemers geeft 11.1% aan één of meerdere fysieke, verstandelijke, psychische en/of sociale beperkingen te hebben (fysieke beperking 7.8%, verstandelijke beperking 3.3%, psychische beperking 2.2% en sociale beperking 2.2%). Hoewel er in het vragenlijstonderzoek niet is gevraagd naar de aanwezigheid van kwetsbaarheid of problemen zijn er wel aanwijzingen dat Informatie & Advies vooral kwetsbare jongeren bereikt. Dit komt doordat de meeste jongeren een relatief lage opleidingsachtergrond hebben en een niet westerse achtergrond. Deze jongeren hebben een grotere kans om uit te vallen (Herweijer, 2008).

De vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers laat zien dat zij niet verschillen met betrekking tot leeftijd, geslacht en dagbesteding. Wel zijn er minder deelnemers met een Nederlandse, Turkse en Surinaams/Antilliaanse afkomst en meer met een Marokkaanse afkomst. Ook volgen deelnemers vaker lager of middelbaar onderwijs dan niet-deelnemers. Deelnemers geven iets minder vaak aan gamen als vrijetijdsbesteding te hebben. Als laatst geven deelnemers van Informatie & Advies iets vaker aan een fysieke beperking te hebben in vergelijking met niet-deelnemers. Verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers moeten echter met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd vanwege de kleine en soms verschillende aantallen jongeren in de deelnemers en niet-deelnemers groep per praktijk.

Ten slotte wijst dit onderzoek uit dat er een groep jongeren bestaat, die wel behoefte heeft aan Informatie & Advies, maar er geen gebruik van maakt. In dit onderzoek bestaat deze groep uit 31 niet-deelnemende jongeren (32.6%). Deze jongeren geven aan behoefte te hebben deel te nemen aan activiteiten van het jongerenwerk. Het bieden van een luisterend oor wordt door deze jongeren als voornaamste reden opgegeven voor contact met het jongerenwerk. Qua achtergronden verschillen deze jongeren van degenen die deelnemen aan Informatie & Advies of geen behoefte hebben aan Informatie & Advies (zie paragraaf 5.3). Onder de deelnemers bevinden zich bijvoorbeeld relatief meer jongeren van Marokkaanse achtergrond (57.8%) en minder jongeren van Turkse (12.6%) en Surinaams/Antilliaanse achtergrond (8.9%). Ook zijn er relatief minder deelnemende jongens (64.3%) en deelnemende jongeren die een havo/vwo opleiding volgen (1.1%). Iets minder dan de helft (45.5%) van deze jongeren (die wel willen, maar toch geen gebruik maken van Informatie & Advies) heeft wel eens contact gehad met het jongerenwerk en is uitgenodigd door een jongerenwerker).

5.5 Conclusie

Dit onderzoek wijst uit dat de primaire doelgroep van Informatie & Advies in het jongerenwerk alle jongeren in de leeftijd van 10 tot en met 23 jaar zijn, die te maken hebben met kwetsbaarheid op één of meerdere leefgebieden. Het gaat om grotendeels schoolgaande jongens en meisjes van lagere en middelbare opleidingsniveaus afkomstig uit Marokko, Nederland, Turkije of Suriname/Antillen. De praktijken in dit onderzoek lijken lager opgeleide jongeren en jongeren met een Marokkaanse achtergrond goed te bereiken. Mogelijk hebben deze jongeren meer ondersteuning nodig bij het ontwikkelen van betere informatievaardigheden en hebben zij onvoldoende toegang tot alternatieve bronnen van Informatie & Advies zoals van familie, vrienden, docenten etc.

Daarnaast leert dit onderzoek dat er een groep jongeren bestaat, die wel behoefte heeft aan contact met het jongerenwerk, maar er geen gebruik van maakt. In dit onderzoek is dat ongeveer een derde van de jongeren die niet deelnemen aan Informatie & Advies. Het profiel van deze jongeren is afwijkend van de deelnemers van Informatie & Advies. Iets minder dan de helft van deze jongeren is wel eens benaderd door een jongerenwerker. De reden waarom ze uiteindelijk geen gebruik maken van het jongerenwerk heeft nader onderzoek.

6. Pedagogische opdracht

Informatie & Advies in het jongerenwerk richt zich op jongeren van 10 tot en met 23 jaar en heeft dus te maken met een doelgroep die zich bevindt in een overgang van jeugd naar volwassenheid. Omdat Informatie & Advies een rol heeft in het opvoeden van jongeren, heeft zij een *pedagogische* opdracht. Invulling van die opdracht vraagt een visie op de rol van Informatie & Advies in de opvoeding. Het volwassen worden impliceert dat variatie in manieren van begeleiding gewenst is, naarmate jongeren ouder zijn, zijn ze meer volwassen en krijgt de pedagogische begeleiding een ander karakter.

De pedagogische opdracht van het jongerenwerk in het algemeen heeft in de afgelopen tien jaar meer aandacht gekregen. Aanleiding voor die aandacht is het inzicht dat kinderen en jongeren onvoldoende leren wat wel of niet kan, wat wel of niet belangrijk is en daardoor op oudere leeftijd vastlopen in de samenleving (Hermanns, 2007; WRR, 2003). Het falen tijdens de opvoeding van kinderen en jongeren wordt als één van de oorzaken aangewezen en is reden om expliciet de aandacht te vestigen op pedagogische processen.

De hedendaagse pedagogische opdracht van het jongerenwerk bestaat uit een combinatie van emancipatie en disciplineren (Metz, 2013). Het gaat erom dat jongeren zichzelf kunnen ontdekken en leren zich een plaats te bepalen ten opzichte van de ander en de samenleving als geheel (Du Bois-Reymond, Poel, & Ravesloot, 1998; Lorenz, 2009; Winter, 2000). Jongeren leren meedoen in de maatschappij heeft zowel een aspect van zelfontwikkeling als een aspect van aanpassing in zich. Bij zelfontwikkeling gaat het erom jongeren te helpen hun talenten te ontdekken, te ontwikkelen en uit te vinden hoe zij die willen en kunnen inzetten in allerlei samenlevingsverbanden. Bij aanpassing gaat het erom dat jongeren zich bewust worden van sociale codes en vaardigheden leren om goed met anderen om te gaan.

De pedagogische opdracht met betrekking tot Informatie & Advies bestaat uit een visie op de rol van Informatie & Advies in het opvoeden van jongeren (pedagogisch concept), die praktisch tot uiting komt in de pedagogische relatie, ook bekend als de pedagogische verhouding. De pedagogische verhouding verwijst naar de rol van jongerenwerkers bij Informatie & Advies in het opvoeden van jongeren.

De beschrijving van de pedagogische opdracht is gebaseerd op 23 interviews met jongerenwerkers over wat zij doen in contact met de doelgroep (jongeren) binnen Informatie & Advies. De interviews zijn volgens *grounded theory* geanalyseerd en waar mogelijk leggen we de relatie met bestaande literatuur. De gehele methodische verantwoording is terug te vinden in hoofdstuk 3.

Dit hoofdstuk onderzoekt de pedagogische opdracht van Informatie & Advies. In paragraaf 6.1 beschrijven we de pedagogische rol die Informatie & Advies in het jongerenwerk heeft. In paragraaf 6.2. gaan we in op het pedagogisch concept van Informatie & Advies. Uit de analyse van de interviews bleek dat dit concept bestaat uit vier uitgangspunten voor het handelen in het contact met jongeren: jongere heeft regie, positieve benadering, motiveren en dialogiserend opvoeden. In paragraaf 6.2 beschrijven we de pedagogische relatie. Met betrekking tot de pedagogische relatie kwamen uit de analyse van de interviews twee kenmerken naar voren: (1) Hiërarchische maar gelijkwaardige relatie en (2) Informele omgangsvormen.

6.1 Pedagogische rol van Informatie & Advies in het jongerenwerk

Welke pedagogische rol heeft Informatie & Advies in het jongerenwerk? Het jongerenwerk heeft een pedagogische rol in aanvulling op de rol van ouders of verzorgers thuis en de rol van leraren en andere opvoeders op school.⁶²

*'[...]het is anders als school dat doet of thuis, thuis wordt er gezegd dit mag om die en die redenen en op school wordt er gezegd dit moet je zo doen om die reden en anders lukt het niet. Maar bij het jongerenwerk is het meer van, zijn het meer de onderwerpen die je dus niet thuis bespreekt en ook helemaal niet op school en ook eigenlijk helemaal niet zienbaar zijn, of zichtbaar. En die je dus wel... waarvan jij wel weet dat die spelen en dat zijn juist denk ik de onderwerpen, juist dat stukje opvoeden wat misschien niet direct vanuit huis wordt meegegeven, maar wat wel speelt bij jongeren.'*⁶³

Wat wil Informatie & Advies in het jongerenwerk jongeren in hun ontwikkeling naar volwassenheid meegeven? Met andere woorden: wat zijn de opvoedingsdoelen van Informatie & Advies in het publieke domein? Het opvoedingsdoel van Informatie & Advies als integrale activiteit in het jongerenwerk sluit aan bij het doel van het jongerenwerk. Het algemene opvoedingsdoel is jongeren te steunen in het opgroeien en jongeren te leren hoe ze kunnen meedoen in de samenleving, nu en later.⁶⁴ Het jongeren steunen in opgroeien en hen leren hoe ze kunnen meedoen in de samenleving impliceert het overdragen van sociale en culturele codes, die staan voor specifieke omgangsvormen en gemeenschappelijke waarden van een samenleving.

Wel wordt door de diverse jongerenwerkpraktijken het concrete doel verschillend geformuleerd. Bij de ene organisatie gaat het om de overdracht van normen en waarden terwijl de andere organisatie inzet op de overdracht van de gewenste omgangs- en communicatie vormen:

*'XXX investeert op (ped)agogische wijze in jongeren, zodat zij in staat zijn hun plek in de maatschappij te verwerven en te integreren in diezelfde maatschappij.'*⁶⁵

*'Vanuit haar pedagogische visie wil XXX er met haar activiteiten aan bijdragen dat jongeren sociale en communicatieve vaardigheden opdoen, keuzes leren maken en zich ontwikkelen tot zelfstandige individuen.'*⁶⁶

Wat opvalt aan de visie op de pedagogische rol is dat die eenzijdig inzet op het zich eigen maken van de sociale en culturele codes van de volwassenenwereld. Dit vormt een contrast met de brede pedagogische opdracht zoals die in de literatuur voor het jongerenwerk is geformuleerd: enerzijds jongeren te leren mee te doen met en invloed te hebben op de samenleving en anderzijds de samenleving te leren zich open te stellen voor de aanwezigheid van jongeren en voor de inbreng van jongeren (participatie als wederzijds proces) (Du Bois - Reymond e.a., 1998; Winter, 2000, 2007). De onderzochte jongerenwerkpraktijken legitimeren hun inzet op de overdracht van (en toezicht op) de

⁶² Berg (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 6, november.

⁶³ Berg (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 6, november.

⁶⁴ XXX (2015). Jaarplan 2015, praktijk 3

⁶⁵ XXX (2015). Ambities van XXX, praktijk 6

⁶⁶ XXX (2012). Jongerenwerkboek, praktijk 1

sociale en culturele codes van de samenleving met de aanname dat een deel van de jongeren thuis en/of op school niet leert wat de normen en waarden van de samenleving zijn, dat het toezicht op het leven van kinderen buitenshuis vaak te wensen overlaat en dat het bieden van tegenwicht tegen de straatcultuur hard nodig is. Oftewel: Informatie & Advies probeert een tekort in de maatschappelijke opvoeding van jongeren te repareren.

*[...] 'ze leren al genoeg op school. Dde jongerenwerkers die zijn opgeleid en krijgen de opdracht om jongeren verder te helpen in hun zoektocht naar waar zijn staan in deze maatschappij. En sommige dingen moet je gewoon, vind ik, vanuit het jongerenwerk aanbieden, omdat iedereen daaraan behoefte heeft, gewoon algemene kennis.'*⁶⁷

*'Ja wij zijn pedagogisch maar ook agogisch bezig. Door jongeren op te voeden als het gaat om maatschappelijke waarden en normen. Het is begrijpelijk dat als je binnen twee culturen opgevoed bent dat het niet altijd even makkelijk is. Wij proberen jongeren een weg te wijzen naar hoe zorg je ervoor dat je in beide culturen kunt participeren en weet waar je wat mag zeggen.'*⁶⁸

6.2 Pedagogisch concept

Het pedagogisch concept bestaat uit de visie op hoe Informatie & Advies bijdraagt aan de opvoeding van jongeren. Het pedagogisch concept van Informatie & Advies bestaat uit vier uitgangspunten (Metz, 2016). Het eerste uitgangspunt is dat de jongere de regie heeft. Hierbij gaat het erom dat de jongere de eigenaar is van wat er gebeurt en zo kan leren verantwoordelijk te nemen voor het eigen leven. Het tweede uitgangspunt is de positieve benadering. Hiermee bedoelen wij het erkennen, waarderen en respecteren van jongeren zoals zij zijn en om wie zij zijn als tegenwicht voor de negatieve spiraal van uitsluiting waar veel jongeren mee geconfronteerd worden. Motiveren is het derde uitgangspunt. 'Motiveren' betekent het aanspreken van de eigen, intrinsieke motivatie van jongeren om te werken aan de eigen ontwikkeling (Giesecke, 1990). Ten slotte is het vierde uitgangspunt dialogiserend opvoeden. Dialogiserend opvoeden houdt in: jongeren bewust maken van wie zij zijn in relatie tot de ander en de samenleving als geheel. Hieronder werken we de vier uitgangspunten uit.

6.2.1 Jongere heeft regie

Dat de jongere regie heeft impliceert dat de jongere in het contact met jongerenwerk eigenaar is van wat er gebeurt. Aanname is dat wanneer aan jongeren vanaf het begin gevraagd wordt naar hun wensen en behoeften en de realisering daarvan in hun handen wordt gelegd, jongeren verantwoordelijk worden voor hun eigen bestaan en hun omgeving (Barquioua, Mossel, & Paulides, 2010; Metz & Sonneveld, 2013; Paulides & Thije, 1996; Veenbaas e.a., 2011). De inrichting van Informatie & Advies is ingesteld op het versterken van de zelfregie van jongeren.

*'ik wil ze dan ook leren dat ze eigen baas worden over hun eigen traject en hiermee leg ik bij de jongeren hun eigen verantwoordelijkheden neer.'*⁶⁹

⁶⁷ Afadass, A., Berg, J., Blank, S., & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

⁶⁸ Karakus (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 1, 16 november.

⁶⁹ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, 17 november.

Vraag is wel hoe jongeren de regie (te leren) nemen. Reden waarom jongeren gebruikmaken van Informatie & Advies is dikwijls dat zij daar (nog) niet zo handig in zijn. De meest gebruikte manier in Informatie & Advies om jongeren de regie te geven is jongeren zelf het initiatief te laten nemen en jongeren dingen zelf te laten doen onder begeleiding. Naast het leren regie voeren over het eigen leven, leren jongeren hiervan ook praktische vaardigheden.

‘Jongeren komen naar je toe met de vraag ik wil studiefinanciering aanvragen. Ik probeer jongeren het zelf te laten doen door vragen te stellen. Op deze manier doe ik bijvoorbeeld een aanvraag. Ik werk niet in de zin van hey jongerenwerker vraag eens even mijn studiefinanciering aan. Nee, dat doe ik niet. Met elkaar samen gaan wij achter dingen aan. Verder doen jongeren alsof ze dom zijn, maar dat zijn ze zeker niet. Naast de dingen die je moet aanvragen heb je bijvoorbeeld ook bezwaarschriften. Vaak hebben wij al voorbeelden die de jongeren even doornemen en waarmee zij zelf aan de slag kunnen. Wanneer ze vragen hebben kunnen zij bij mij terecht.’⁷⁰

Sommige jongeren willen het er graag op laten aankomen dat de jongerenwerker alles voor hen regelt. Dit vloeit voort uit de gedachte dat het wel zo makkelijk is wanneer alles kant en klaar wordt aangeboden, maar komt ook wel omdat zij niet weten hoe het moet of bang zijn dat het misgaat (Koops e.a., 2013).

‘Zij moeten actief worden en je moet niet alles voor ze gaan doen. Dan zie je ze gewoon echt struggelen, maar goed daar help je ze dan wel bij, maar daar gaat wel veel tijd in zitten, maar dat helpt hen wel om zelf een beetje actiever te worden. Ik wil ze dan ook leren dat ze eigen baas worden over hun eigen traject en hiermee leg ik bij de jongeren hun eigen verantwoordelijkheden neer.’⁷¹

Inzet is om jongeren te leren zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven. Als jongeren ervaren dat ze het zelf kunnen en de regie in eigen handen hebben, vergroot dit hun zelfvertrouwen en het besef dat zij verantwoordelijk zijn voor hun eigen leven.

Dat de jongere de regie zou moeten hebben wordt ook in de literatuur onderkend. Met name laagopgeleide jongeren en jongeren die opgroeien met achterstanden krijgen veelal niet de kans om zelf verantwoordelijkheid te nemen en moeten leren hoe zij de regie in handen kunnen nemen om dit wel te doen (Milburn, Forsyth, Stephen & Woodhouse, 2000; Veenbaas, Noorda, Borsjes, & Westerhoff, 1986). Handelen, activiteiten of oplossingen opdringen ondermijnen dit ontwikkelingsproces waarin jongeren leren zelf de regie te nemen, hetgeen extra schadelijk is omdat sommige jongeren niet de gelegenheid hebben gehad dit ergens anders te leren (Milburn e.a., 2000; Veenbaas e.a., 2011; Whelan, 2010).

6.2.2 Positieve benadering

Een positieve benadering is het tweede uitgangspunt. Hierbij gaat het om het erkennen, waarderen en respecteren van jongeren zoals zij zijn en om het bewust maken van hun positieve eigenschappen en van hetgeen wel goed gaat. Deze positieve benadering is nodig om het (zelf)vertrouwen van jongeren te herstellen en om de negatieve spiraal van uitsluiting te doorbreken. Voor een deel van de doelgroep van het jongerenwerk zijn de sociale

⁷⁰ Karakus (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 1, 16 november.

⁷¹ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, 17 november.

voorzieningen een representant van de samenleving die zij niet kunnen of willen bijhouden (Kamerbeek, 2011; Kelderman, 2002; Metz & Sonneveld, 2013; Abdallah e.a., 2016).

‘Vaak zijn het jongens die heel wantrouwig zijn naar de hulpverlening, dus vaak moeten wij eigenlijk weer helemaal gaan bouwen aan al die teleurstellingen die zij hebben gehad bij andere hulp instanties en vaak lopen ze ook nog bij dat soort instanties, maar dan zijn ze gewoon van de radar, omdat ze niet vinden dat ze goed worden geholpen bijvoorbeeld.’⁷²

Het positief benaderen van jongeren als uitgangspunt wordt gebruikt om jongeren krachtdadig te maken, hun (zelf)vertrouwen te versterken en hen te stimuleren tot ontwikkeling.

‘Voor de meisjes is de kern: je bent goed zoals je bent. Vaak zijn meisjes heel erg onzeker. Ze zijn niet blij met zichzelf. Op de één of andere manier is er altijd iemand beter. Dan geef je ze mee hé je bent goed, sommige dingen kun je veranderen en verbeteren en er zijn mogelijkheden en kansen om jezelf te ontwikkelen. Dit leidt tot bewustwording dat ze een weg kunnen gaan waarin ze heel veel mooie dingen kunnen zien.’⁷³

Volgens de literatuur is het geven van vertrouwen nodig om jongeren weer te leren om in zichzelf te geloven (Stam, 2005). Daarnaast kan een positieve benadering ook bijdragen aan het oplossen van problemen. Als jongeren zich kunnen richten op iets wat zij leuk vinden en graag willen leren, kan dit ook de energie en kracht geven om aan eventuele problemen te werken (Kooijmans, 2009).

6.2.3 Motiveren

Het derde uitgangspunt van de pedagogische opdracht is motiveren. ‘Motiveren’ betekent het aanspreken van de eigen, intrinsieke motivatie van jongeren om te werken aan de eigen ontwikkeling (Giesecke, 1990). Praktisch heeft het motiveren zowel betrekking op de interactie tussen jongere en jongerenwerker als op het zodanig inrichten van het advies dat het jongeren motiveert. Het motiveren van jongeren binnen Informatie & Advies is belangrijk omdat deelname vrijwillig is. Dit betekent dat de eigen motivatie van jongeren de drijvende kracht voor de beoogde ontwikkeling is.

‘bij ons is de hulpverlening die we bieden niet verplicht, het is vrijblijvend. Je moet zelf ook gemotiveerd zijn. Ik vind een kwaliteit van mezelf dat ik jongeren altijd wel goed kan motiveren. Maar ja als ik zie dat een jongere 2 keer niet op zijn afspraak komt dan sms of app ik hem van he luister dan ik heb tijd voor je vrij gemaakt, maar je bent nu twee keer niet gekomen, het lot ligt nu in je eigen hand.’⁷⁴

Jongerenwerkers geven aan dat informatie en/of advies nutteloos is, indien er geen intrinsieke motivatie bij jongeren zelf is.

‘Maar ook wel erkenning geven voor het feit dat het al vervelend is en dat het lastig is, maar ook wel de keuze bij hen leggen. Als eigen motivatie ontbreekt dan kun je

⁷² Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, 17 november.

⁷³ Jans (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 5, 2 december.

⁷⁴ Blijleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, 23 november.

*trekken wat je wil, maar het heeft dan geen nut. Dat is mijn insteek, dat ik hen activeer en motiveer.*⁷⁵

Naast het motiveren voor deelname aan Informatie & Advies, is het ook van belang om jongeren te blijven motiveren tijdens Informatie & Advies. Veel jongeren komen in contact met jongerenwerkers op zoek naar informatie en/of advies, het probleem is om die jongeren gemotiveerd te houden voor de beoogde ontwikkeling.

*'Zodra je contact met ze hebt gelegd, dan moet je hun vertrouwen winnen. En zodra je dat vertrouwen hebt, dan ben je binnen. Dan is het natuurlijk nog wel de vraag of je ze ook daadwerkelijk binnen houdt in het begeleidingstraject, maar op zich als je hun vertrouwen en interesses hebt dan blijven ze wel. Ik moet wel zeggen dat er heel veel jongeren afvallen hoor, dus het is nog een kunst op zich om ze te behouden.'*⁷⁶

In de literatuur wordt het belang van motivatie voor de ontwikkeling van jongeren bevestigd. Motivatie wordt beschouwd als een noodzakelijke voorwaarde om tot gedrag te komen (Kooijmans, 2010). Daarnaast wordt er op gewezen dat motivatieproblematiek niet het probleem van het individu (de jongere) is, maar een interactieprobleem tussen de jongeren, de professional en belangrijke anderen uit zijn sociale omgeving (Kooijmans, 2010).

6.2.4 Dialogiserend opvoeden

Het laatste uitgangspunt is dialogiserend opvoeden. Dialogiserend opvoeden houdt in: jongeren bewust maken van wie zij zijn in relatie tot de ander en de samenleving als geheel. Dit is nodig om twee redenen. Ten eerste zijn jongeren zich niet altijd bewust van hun handelen en wat daarvan de impact is op henzelf en hun omgeving. Het gesprek aangaan draagt bij aan deze bewustwording en geeft jongeren bovendien handvatten om als zij het wensen daarin verandering aan te brengen. Een tweede reden is om binnen de begeleidingsrelatie, dromen en pijnpunten bespreekbaar te maken op zo'n wijze dat regie en eigen verantwoordelijkheid van de jongere niet wordt ondermijnd. Immers, verplichten (als dat mogelijk is) kan er wel toe leiden dat een concrete situatie wordt gerealiseerd maar draagt er niet aan bij dat een jongere in de toekomst zelf verantwoordelijkheid gaat dragen voor zijn leven.

*'Het bespreekbaar maken van onderwerpen waar ze liever niet over praten of eigenlijk niet over durven te praten of waar ze nog niet heel zeker over zijn. Juist de onderwerpen bespreekbaar maken waar ze geen vragen over stellen: Wat denk je? Wat voel je?'*⁷⁷

*'Wij proberen de jongeren op een laagdrempelige manier mee te geven dat gedag zeggen heel belangrijk is. Het is belangrijk dat je alles bespreekbaar maakt. Je hebt dan een positieve discussie en uitwisseling van kennis over bepaalde onderwerpen. Dit nemen de jongeren dan mee.'*⁷⁸

⁷⁵ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, 17 november.

⁷⁶ Ahdach (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 3, 18 november.

⁷⁷ Berg (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 6, 18 november.

⁷⁸ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

Dialogiserend opvoeden krijgt vorm doordat jongerenwerkers zonder te oordelen en vanuit verschillende normatieve kaders met jongeren het gesprek aangaan over hun dromen, gedachten en gedrag (Koops e.a., 2014).

*'De jongerenwerkers leggen de jongeren uit waarom iets niet handig is of waarom ze bepaalde dingen wel of niet moeten doen. Je moet dit doen zonder vooroordelen, want als je begint met vooroordelen dan ben je de jongeren kwijt.'*⁷⁹

Concrete voorvallen, uitspraken of gedragingen van jongeren grijpen jongerenwerkers aan als opening voor een gesprekje dat gericht is op bewustwording. Onderstaande citaten illustreren deze situaties. De gesprekken zelf hebben een verschillende functie. In het eerste citaat gaat het over het bewust maken van alternatieven voor hun gedrag terwijl het in het tweede voorbeeld gaat over het bewust maken van de indruk die hun optreden op hun omgeving heeft:

*'Als ze bijvoorbeeld elkaar aanspreken met "hou je bek" of "ik zei toch dat je naar mij moet luisteren" of "ik ben aan het woord" dan zeg ik "Dat is toch niet zo aardig" en dan zeggen ze "Oh ja je hebt eigenlijk wel gelijk". Dan zie je ook meteen dat ze veranderen van gedrag, ook al zeggen ze geen sorry. Dat vind ik dan wel fijn, dat ze dan wel zeggen "Hee wil je dat nog een keer herhalen?" of "Ik wil nog even wat zeggen."*⁸⁰

*'Er was een meisje dat heel erg lacherig deed over een ander meisje terwijl zij aan het woord was en dan ga ik daar het gesprek over aan. Je moet heel duidelijke grenzen bewaken want die hebben ze wel nodig.'*⁸¹

De jongerenwerkers reageren direct op het aan de dag gelegde gedrag op een open niet veroordelende manier.

*'Vechtpartijen bijvoorbeeld hier in de klas benedenlossen wij altijd in contact met elkaar met respect op. We kijken elkaar aan en proberen een jongere niet in de groep aan te spreken. We nemen hem of haar even apart: "Joh, wat is er nou gebeurd"?, Zonder daar een oordeel over te vellen. We stellen de vraag "Vertel mij wat er gebeurd is"? in plaats van "Ik zie dat jij hem slaat"'*⁸²

Dialogiserend opvoeden wordt ook in de literatuur genoemd als een van de uitgangspunten voor pedagogisch handelen in contact met jongeren (Metz, 2011). Inzet van pedagogisch handelen is jongeren bewust maken van de verschillende werkelijkheidsopvattingen die er zijn en wat de impact van die verschillen zijn op hen zelf en voor hun omgeving (Goetschius & Tash, 1967; Milburn e.a., 2000). Voorwaarde voor dialogiserend opvoeden is dat de jongerenwerker voor de jongere een serieuze en vertrouwelijke gesprekspartner is (zie daarvoor Hoofdstuk 8 – Methodisch principe 'betekenisrelatie').

6.3 Pedagogische relatie

De pedagogische relatie verwijst naar de professionele relatie van de jongerenwerker met de jongere(n). Het is het belangrijkste opvoedmiddel waarover de jongerenwerkers binnen

⁷⁹ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

⁸⁰ Berg (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 6, 18 november.

⁸¹ Blank (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 6, 24 november.

⁸² Van Assenbergh & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 4, 28 oktober.

Informatie & Advies beschikken. De pedagogische relatie heeft twee kenmerken: (1) Hiërarchische maar gelijkwaardige relatie en (2) Informele omgangsvormen.

6.3.1 Hiërarchische maar gelijkwaardige relatie

De jongerenwerker, als volwassene en als sociale professional, heeft een andere verantwoordelijkheid en rol in het contact dan de jongere. Het is de jongerenwerker die het contact structureert door de afweging te maken op welke manier de jongere het beste benaderd kan worden om zijn ontwikkelingsdoelen te realiseren.

De relatie tussen de jongerenwerker en de jongere is binnen Informatie & Advies in de kern hiërarchisch, juist daarom is een gelijkwaardige behandeling van jongeren nodig. Als gelijkwaardigheid in relatie tussen jongerenwerker en jongeren ontbreekt is het lastig voor jongeren om zelf regie te nemen (zie ook 6.2.1 Jongere heeft regie). Het is van belang dat de jongerenwerker de jongeren niet belerend behandelt maar zich inleeft in hun situatie, naar hen luistert en met hen meedenkt zodat zij de kans krijgen zelf hun ontwikkeling mee vorm te geven. Openheid, eerlijkheid en oprechtheid zijn hiervoor belangrijke waarden (Koops e.a., 2013; Koops e.a., 2014). Jongeren stellen zich open voor het contact met de jongerenwerker als zij zich serieus genomen voelen (Cloos, Köngeter, Müller & Thole, 2009; Malekoff, 1994; Spierts, 2014).

*'De meiden gewoon gelijk behandelen. De meisjes zijn misschien wel jonger, maar jij bent zelf ook jong geweest. Inlevingsvermogen is heel belangrijk, dat je weet hoe die meiden zich voelen. Verplaats je in wat ze denken en voelen en willen.'*⁸³

*'Het is belangrijk dat je op een gelijkwaardig niveau met de jongeren kan communiceren en hen kan helpen.'*⁸⁴

*'Op jongeren niveau en dat is niet belerend, ga niet boven de jongeren staan, maar op hetzelfde niveau. Ik ben zelf ook jong geweest. Ik probeer als metafoor mijn eigen verhaal er bij te pakken en denk dat dat het prettigst werkt voor jongeren om zo informatie te ontvangen.'*⁸⁵

Een gelijkwaardige behandeling van jongeren in een hiërarchische relatie is niet eenvoudig. Per jongere, situatie en jongerenwerker verschilt het hoe hieraan invulling gegeven wordt. Dit betekent dat jongerenwerkers steeds zelf opnieuw een inschatting maken.

*'Het moet ook aan jongeren duidelijk gemaakt worden, dat je als jongerenwerker er voor ze bent, maar dat je niet hun vriend bent, maar je hebt ook verplichtingen die je na moet komen. Dat is vaak lastig als jongerenwerker, want je ziet vaak dat de jongeren de balans daarin niet kunnen vinden. Maar het helpt als je al meteen aan het begin duidelijk maakt waar je voor staat, wat je verplichtingen zijn en dat je dit allemaal voor de jongeren zelf doet.'*⁸⁶

⁸³ Van Wijland (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 5, 7 januari.

⁸⁴ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

⁸⁵ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 4, 4 november.

⁸⁶ Afkir (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 3, 23 november.

Soms is het nodig om jongeren te laten ervaren dat de jongerenwerker als professional eindverantwoordelijk is en optreedt wanneer dat nodig is. Dit is vooral belangrijk in situaties waar jongeren grenzen overschrijden of moeten leren met grenzen om te gaan.

[...] ‘de band die ik met hen creëer is als professional en als professional kan ik veel voor ze doen. Op het moment dat ze de grenzen gaan opzoeken betekent het dat ik mij ook als professional moet gedragen en persoonlijk trek ik mij daar niks van aan. Dat begrijpen de jongeren meestal dan ook.’⁸⁷

‘Jongeren weten heel goed bij mij wat ze wel en niet bij mij kunnen doen. Als ik met een jongere te werk ga of hem of haar van informatie voorzie, dan ben ik heel serieus, en ik maak duidelijke afspraken.’⁸⁸

6.3.2 Informele omgangsvormen

In de omgang met jongeren zijn jongerenwerkers bij voorkeur informeel. Reden hiervoor is dat dit Informatie & Advies laagdrempelig maakt en dat het aansluit bij de leefwereld van jongeren. De jongeren komen vrijwillig naar het jongerenwerk op zoek naar Informatie & Advies en als ze het niet bevalt, blijven ze weg.

‘Ik ben weleens in voor een grapje. Vaak is het voor de jongens heel moeilijk om naar een hulpverleningsinstantie te komen. Je hebt jongeren die zich schamen, dus vaak probeer ik hen op hun gemak te stellen.’⁸⁹

‘Die jongeren waar je een individueel gesprek mee hebt gehad die komen dan even naar je toe “Hoi, ik heb zo dit en dit, dat vak en dat is leuk” en dat is gewoon een hele leuke manier van communiceren. Het hoeft niet altijd over problemen te gaan. We worden niet voor niets ingezet, maar de leuke dingen zijn ook ontzettend leuk, niet alleen problemen.’⁹⁰

Ook in de literatuur zijn voorbeelden te vinden dat jongeren open staan voor Informatie & Advies, mits die maar op een leuke en boeiende manier gebracht wordt door de jongerenwerkers. Op die manier stellen jongeren zich makkelijker open voor verschillende vragen, adviezen en het aanleren van informatievaardigheden (Vandenberk, 2006: in Van Hecke & Beelen, 2016).

⁸⁷ Plet (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 1, 13 november.

⁸⁸ Karakus (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 1, 16 november.

⁸⁹ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, 17 november.

⁹⁰ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 4, 4 november.

7. Informatie & Advies aan de slag

In dit hoofdstuk zullen we laten zien hoe Informatie & Advies in de praktijk, dus in het handelen van de jongerenwerkers in hun interactie met jongeren en hun omgeving, vorm krijgt. We kijken hoe jongerenwerkers Informatie & Advies aan jongeren geven, met wie ze samenwerken en hoe ze zich voorbereiden. Dat zijn enkele vragen die in dit hoofdstuk beantwoord zullen worden. De uitvoeringspraktijk geeft ons een beeld of en op welke wijze de doelstellingen van Informatie & Advies in de praktijk tot uiting komen. De beschrijving van de uitvoeringspraktijk is gebaseerd op de portretten die studenten hebben gemaakt op grond van hun observaties van de zes onderzochte praktijken aangevuld met informatie uit beleidsplannen, werkplannen, handboeken, focusgroepen, en gesprekken met teamleiders en jongerenwerkers.

De uitvoeringspraktijk van Informatie & Advies zullen we thematisch beschrijven. Aan de hand van zeven verschillende aspecten belichten wij de dagelijkse gang van zaken van Informatie & Advies. Daarbij kijken we naar overeenkomsten en verschillen tussen de zes onderzochte praktijken. Aan bod komen, de locatie, bereiken van jongeren, uitvoering, jongerenparticipatie, peers, samenwerking formeel en ouders. Voor meer informatie over de methodische verantwoording zie hoofdstuk 3.

7.1 Systematisch portret van Informatie & Advies

7.1.1 Locatie

Informatie & Advies vindt plaats op verschillende locaties. Dat zijn jongerenwerkcentra, maar ook scholen, buurtcentra, speeltuintjes, tunnels (bij slecht weer), bankjes in de buurt van winkels of cafés en overal waar jongeren samenkomen om deel te nemen aan bepaalde activiteiten en hun vrije tijd te besteden. De jongerenwerkcentra bevinden zich in woonwijken en zijn makkelijk te bereiken. Uit de praktijkbeschrijvingen blijkt ook dat er aandacht wordt besteed aan de sfeer van de ruimte, waarbij het belangrijk is dat de ruimte toegankelijk, uitnodigend, vriendelijk en veilig is. Vaak is er een aparte ruimte aanwezig waar één-op-één gesprekken kunnen plaatsvinden.

7.1.2 Bereiken van jongeren

Jongerenwerkers zoeken jongeren actief op en wel op de plekken waar zij verblijven. Jongerenwerkers zoeken jongeren bijvoorbeeld op door een ronde door de wijk te doen. Zij weten op welke plekken de jongeren te vinden zijn.⁹¹ Hoe jongerenwerkers jongeren (wanneer zij die jongeren tegenkomen) vervolgens benaderen, verschilt per jongerenwerker en hangt af van de situatie. Jongeren worden ook op school, op stage en/of in de pauze bereikt door direct contact te maken.⁹² Jongerenwerkers doen dit door zichzelf voor te stellen aan jongeren, door Informatie & Advies te geven en jongeren uit te nodigen voor de activiteiten. Bijvoorbeeld contact tussen een jongerenwerker en jongere met betrekking tot Informatie & Advies kan op verschillende manieren ontstaan: door contact te leggen met jongeren in hun leefwereld (dit kan bijvoorbeeld ook een school zijn) en een verwijzing naar ambulante begeleiding te maken; door jongeren die zich aanmelden via een website of

⁹¹ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G. & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

⁹² Van Assenbergh, L., Van Beek, J., De Kock, M. & Sleven, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 4. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

social media; door jongeren die een bezoekje brengen aan een Jongeren Service Punt/infowinkel; door informele gesprekjes tijdens jongerenwerkactiviteiten (bijvoorbeeld potje voetbal of De Inloop); doordat jongeren doorverwezen zijn via peer, familie, leraar etc. (voor meer zie paragraaf 8.2.1. Stap 1 Contact leggen).

Alle zes praktijken hebben gemeen dat ze ook informatiefolders, voorlichtingen en social media gebruiken in hun streven jongeren daadwerkelijk te bereiken, maar ook jongeren te informeren over verschillende thema's en activiteiten. Promotiemateriaal is bij alle praktijken op de locatie zelf ter beschikking gesteld voor alle jongeren. Ook worden bijvoorbeeld informatieve posters opgehangen op de plekken waar de jongeren vaak aanwezig zijn (scholen, sportscholen, cafés, etc). Praktijken die ook ambulant werken, delen informatiefolders direct op straat aan jongeren uit. Social media worden door sommige praktijken gebruikt om jongeren te werven,⁹³ maar ook als middel in het onderhouden van het dagelijkse contact tussen jongerenwerkers en jongeren. Vooral Facebook, Instagram, WhatsApp, Snapchat en Twitter blijken momenteel bij de jongerenwerkpraktijken effectief, omdat de meeste jongeren zelf ook intensief gebruik maken van deze social media en het daardoor fijn vinden om op deze manier geïnformeerd te worden en contact met de jongerenwerkers te onderhouden.⁹⁴ Ten slotte benaderen jongeren jongerenwerkpraktijken zelf, wanneer zij van vriend(in), familielid of burens gehoord hebben dat zij goed geholpen zijn. Jongerenwerkers krijgen veelal ook signalen over jongeren via samenwerkingspartners, bijvoorbeeld tijdens netwerkoeverleggen.⁹⁵ Vervolgens proberen jongerenwerkers in contact te komen met deze jongeren.

7.1.3 Uitvoering

De dienstverlening van Informatie & Advies is vraaggericht. Het aanbod dat de jongerenwerker aan een jongere biedt is afhankelijk van de vragen, zorgen en behoefte van de jongere(n). De behoeften worden gepeild in één-op-één gesprekken of in groepsverband. Tijdens de gesprekken met jongeren, stellen jongerenwerkers zowel open als gesloten vragen, vragen door, maken oogcontact, tonen belangstelling voor de jongere, geven verbale aanmoedigingen etc. De intensiteit van het contact met jongeren verschilt, omdat de ene keer de vraag eenvoudiger is dan de andere keer. Verder verschilt ook de rol die de jongerenwerker in het contact met jongeren kiest. Deze rollen zijn verschillend per jongere, situatie, behoeften, en activiteiten. Om er maar een paar te noemen: De jongerenwerker geeft informatie en advies aan jongeren, leert jongeren informatievaardigheden aan (het zoeken, analyseren en beoordelen van informatie),⁹⁶ bemiddelt tussen jongeren en andere personen of instanties, leidt jongeren toe naar activiteiten en verwijst hen door naar externe partners (bijvoorbeeld hulpverlening, school, werk).

Vormen die worden ingezet bij Informatie & Advies zijn groepsvoorlichtingen, themabijeenkomsten, informele gesprekjes tijdens reguliere jongerenwerkactiviteiten of

⁹³ Jans, L., Schreuder, I & Van Wijland, C. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

⁹⁴ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G. & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam; Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam; Jans, L., Schreuder, I & Van Wijland, C. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

⁹⁵ Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

⁹⁶ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G. & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam; Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simson, C. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

pauze op school. Alle zes onderzochte praktijk maken ook gebruik van informatiefolders, voorlichtingen, themabijeenkomsten, internet en social media zoals Facebook, Instagram en/of Twitter om Informatie & Advies over te dragen (zie ook paragraaf 7.1.2 Bereiken van jongeren). Bijvoorbeeld praktijk 3 plaatst regelmatig artikelen en educatieve filmpjes op Facebook, Twitter en Instagram over bepaalde actuele onderwerpen zoals sexting, pesten en middelengebruik.⁹⁷

De tijdstippen en dagen dat Informatie & Advies wordt aangeboden verschillen per organisatie en soms per moment. Wel wordt Informatie & Advies bij vijf praktijken (1, 3, 4, 5, 6) aangeboden op vaste dagen in de week en op vaste tijdstippen. De werktijden worden soms ook aangepast in de vakantieperiodes. Praktijk 2 biedt Informatie & Advies door vooral informele gesprekken te voeren buiten de jongerenwerklocatie zelf. Dit doen ze door *outreaching* te werken op straat: ze stappen namelijk op de doelgroep af, zowel één-op-één als in groepsverband en gaan een gesprek met hen aan. Meestal vindt dit soort ambulante werken in de (na)middag of 's avonds plaats, aangezien dat momenten zijn dat de jongeren op straat te vinden zijn. Sommige van de jongerenwerkers van praktijk 2 zijn ook zeven dagen per week telefonisch bereikbaar.⁹⁸

7.1.4 Jongerenparticipatie

Binnen het aanbod van Informatie & Advies bij de praktijken 1, 2 en 4 is er geen sprake van jongerenparticipatie in de zin van zeggenschap of actieve participatie van jongeren in Informatie & Advies. Bij de andere drie praktijken is er in de praktische uitvoering daarentegen wel sprake van jongerenparticipatie. Bij praktijk 6 wordt verwacht dat de jongeren een actieve bijdrage leveren in de uitvoering van de activiteiten. Praktijken 3 en 5 stimuleren en moedigen jongeren aan om zelf met ideeën en onderwerpen te komen die tijdens voorlichtingen en/of activiteiten behandeld kunnen worden (pesten op school, gezondheid etc.). Op deze manier hebben jongeren ook zeggenschap over de invulling van Informatie & Advies. Het hangt er daarbij wel vanaf of zo'n activiteit door een externe of interne persoon wordt gegeven. Voorlichtingen die door externe personen worden gegeven, vinden vaak plaats middels een programma dat niet zomaar kan worden aangepast.

7.1.5 Peers

Het merendeel van de onderzochte praktijken werkt samen met peers. Peers zijn jongeren die eigenschappen met elkaar delen, ervaringen met elkaar delen en/of lid zijn van dezelfde groep. Zij kunnen betrokken worden bij de begeleiding van jongeren bij het volwassen worden in hun vrije tijd (Manders, Metz & Sonneveld, 2017). De intensiteit en taken van de peers verschillen. Bij de praktijken 2⁹⁹ en praktijk 4¹⁰⁰ worden peers alleen ingezet bij de voorlichting, bijvoorbeeld over alcohol en drugs. Praktijk 6 werkt bijvoorbeeld samen met peers bij zowel de organisatie en de ondersteuning van diverse activiteiten (zoals bijvoorbeeld voorlichtings- en themabijeenkomsten) als bij het begeleiden van jongeren.¹⁰¹ Peers met wie wordt samengewerkt binnen het jongerenwerk hebben veel overeenkomsten met de jongeren die van de dienstverlening van het jongerenwerk gebruik maken. Deze overeenkomsten betreffen leeftijd, sekse, culturele achtergrond, religie, persoonlijke ervaring

⁹⁷ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 3. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

⁹⁸ Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F. & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2

⁹⁹ Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F. & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁰⁰ Van Assenbergh & Van Beek (2015). Observatie van praktijk 4, 18 november.

¹⁰¹ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simson, C. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

etc. Over het algemeen moeten de peers die werken binnen Informatie & Advies de jongeren kunnen aanspreken, aansluiten bij hun belevingswereld en ook functioneren als rolmodel. De verwachting is dat als een peer zich kan aansluiten bij de belevingswereld van de jongeren, het gemakkelijker is om met jongeren in contact te komen. De jongeren kunnen zich identificeren met de peer en voelen zich hierdoor begrepen en de peer kan fungeren als rolmodel (Gillman, 2006: in Manders e.a., 2017).

7.1.6 Samenwerking formeel

Alle praktijken werken met meerdere instellingen uit verschillende branches samen. De branches in kwestie zijn: hulpverlening, gemeentelijke diensten, justitiële organisaties, onderwijs, bedrijven (potentiële werkgevers, leerwerkplekken, sponsors van projecten, lokale ondernemers). Enkele voorbeelden van veelgenoemde organisaties waarmee wordt samengewerkt zijn: scholen, politie, GGD, Dienst Werk en Inkomen (DWI), Jeugdhulpverlening, Dora's (schuldhulpverlening), Gemeente, Stadsdeel, UWV, Streetcornerwork, Jongereninformatiepunt, Jongerenloket Bureau Leerplicht, Meldpunt huiselijk geweld, Victas (verslavingszorg), woningcorporaties, jeugdzorg, Reclassering, sport- en buurtverenigingen. Per praktijk verschilt het gezien de aard van Informatie & Advies en de individuele jongere (zijn behoeften en vragen) met welke organisatie meer of minder samenwerking is.

Door de samenwerking met deze instellingen kunnen jongerenwerkers informatie delen, experts inschakelen en doorverwijzen in het geval zij niet zelf de vragen en behoeftes van de jongeren kunnen adresseren. Er wordt ook vaak samengewerkt met ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld bij voorlichtings- en themabijeenkomsten. Soms kan de samenwerking met andere instanties lastig zijn. Bij het delen van informatie over jongeren met anderen kan de vertrouwensband tussen de jongere en jongerenwerker geschaad worden. Contact met politie of jeugdzorg kan de jongere bijvoorbeeld het gevoel geven niet vrij te kunnen praten, wat adequate Informatie & Advies belemmert.

7.1.7 Ouders

Bij de helft van de praktijken zijn de ouders bij activiteiten rondom Informatie & Advies betrokken. Praktijken 3, 4, en 5 hebben regelmatig contact met de ouders en deze zijn ook vaak betrokken in de organisatie en ondersteuning van de verschillende activiteiten voor de jongeren. Praktijk 5 heeft vaak huisbezoeken en jongerenwerkers van deze praktijk halen de meisjes altijd van huis op.¹⁰² Bij praktijk 3 raken ouders soms ook op eigen initiatief betrokken in het jongerenwerk. De ouders fungeren in dat geval als vrijwilliger en kunnen onder begeleiding van de jongerenwerker Informatie & Advies geven aan de jongeren. Dit gebeurt ook omdat de jongeren geneigd zijn naar een ouder van een andere jongere te luisteren, min of meer uit respect voor de ouder.¹⁰³ Bij praktijk 4 proberen de jongerenwerkers om via ouders meer informatie over de jongeren zelf of over de thuissituatie te krijgen. Deze drie praktijken geven eveneens aan dat de ouders altijd welkom zijn bij de jongerenwerkers met wat voor vraag dan ook.

De praktijken 1, 2 en 6 werken minder samen met de ouders van de jongeren. In sommige gevallen, zoals bij praktijk 2, heeft dat te maken met de veiligheid en privacy van de

¹⁰² Jans, Schreuder & Van Wijland (2016). Verslag focusgroep van praktijk 5, 5 januari.

¹⁰³ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 3. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

jongeren zelf.¹⁰⁴ De jongerenwerkers van deze drie praktijken geven aan dat het contact met ouders heel belangrijk is, maar dat het in de praktijk heel lastig is om dat goed te organiseren. Dit is ook het ontwikkelpunt van praktijk 1 geworden, namelijk om in 2016 meer ouders te betrekken bij activiteiten en verschillende vormen van Informatie & Advies.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Blijleven, S., Vossen, S., Gokmen, F. & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving van praktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁰⁵ Gulistan (2015). Informeel gesprek met teamleider van praktijk 1, 5 november.

8. Methodisch handelen

Dit hoofdstuk beschrijft de methodische uitgangspunten van Informatie & Advies.

Methodisch handelen houdt in dat professionals doelgericht, systematisch (weloverwogen en welbewust) en tegelijk ook ethisch en maatschappelijk verantwoord handelen (Landelijk Opleidingsprofiel CMV, 2009). Methodische uitgangspunten zijn de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan het methodisch handelen van de jongerenwerkers in contact met jongeren. Er kunnen twee typen uitgangspunten in het werken met jongerenwerk worden onderscheiden. Het ene is een bepaalde volgorde van handelen, de methodische stappen. Het andere is dat van principes die inhoudelijk invulling geven aan het contact met jongeren (Metz & Sonneveld, 2012). In paragraaf 8.1 wordt uiteengezet welke methodische stappen jongerenwerkers zetten in het contact met jongeren tijdens het geven van Informatie & Advies. De methodische principes vormen de kern van het handelen in contact met de jongeren. Deze worden uiteengezet in paragraaf 8.2.

De beschrijving is gebaseerd op 23 diepte-interviews met jongerenwerkers over wat zij doen in het contact met jongere(n) tijdens de activiteiten van Informatie & Advies. Deze interviews zijn conform de *grounded theory* geanalyseerd. Waar mogelijk is de relatie gelegd met bestaande literatuur. Een uitgebreidere methodische verantwoording is te vinden in hoofdstuk 3.

8.1 Methodische stappen

In deze paragraaf beschrijven we drie methodische stappen van het werken met jongeren binnen Informatie & Advies. De methodische uitgangspunten van Informatie & Advies kunnen naast dit drietal methodische stappen nog worden aangevuld met vijf methodische principes (zie paragraaf 8.3). Uit wat jongerenwerkers vertellen over hun handelen in contact met jongeren komt naar voren dat er een vaste volgorde in het handelen zit. De drie stappen binnen Informatie & Advies zijn:

1. Contact leggen
2. Behoeftte peilen
3. Perspectief bieden

Het werken met jongeren in het jongerenwerk begint met het leggen van contact met jongeren. Het contact is een voorwaarde om met de jongeren te kunnen werken. Zodra dat contact is gelegd, probeert de jongerenwerker te peilen waar de jongere precies behoefte aan heeft en wat voor vragen en zorgen hij/zij eventueel heeft. Om de jongere te kunnen uitdagen, stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap is een goed inzicht in de leefwereld van de individuele jongere noodzakelijk. De laatste stap is het bieden van perspectief: het geven van Informatie & Advies. Hierbij gaat het erom jongeren zodanig toe te rusten, te stimuleren of door te leiden dat de jongere daadwerkelijk zelf de volgende stap zet in zijn of haar ontwikkeling (Metz, 2016).

8.1.1 Stap 1 Contact leggen

Met contact leggen bedoelen we de manier hoe de jongere bij Informatie & Advies van het jongerenwerk terechtkomt. Contact tussen een jongerenwerker en jongere met betrekking tot Informatie & Advies kan op verschillende manieren ontstaan:

- Door contact te leggen met jongeren in hun leefwereld (dit kan bijvoorbeeld ook een school zijn) en een verwijzing naar ambulante begeleiding te maken

- Door jongeren die zich aanmelden via een website of social media
- Door jongeren die een bezoekje brengen aan een Jongeren Service Punt/infowinkel
- Door informele gesprekjes tijdens jongerenwerkactiviteiten (bijvoorbeeld potje voetbal of De Inloop)
- Doordat jongeren doorverwezen zijn via peer, familie, leraar etc.

Contact leggen met jongeren is een belangrijke taak voor jongerenwerkers. Dit is de gelegenheid waarin de verhouding tussen de jongerenwerker en de jongere(n) wordt geregeld.

De belangrijkste doelen van contact leggen zijn dat de jongerenwerker zichzelf introduceert en vertelt wat hij/zij als jongerenwerker voor de jongeren kan betekenen. Het contact leggen is dikwijls oppervlakkig en informeel. Jongerenwerkers tonen zich tijdens deze eerste ontmoeting rustig, gastvrij, geïnteresseerd en stellen zich vooral vertrouwenwekkend op, want juist dat kan veel uitmaken voor het verdere verloop van het contact met de jongere (Faché, 2016). Dit houdt in dat zij niet direct vragen naar terreinen waarop jongeren eventueel problemen kunnen hebben zoals school, werk, alcohol, drugs of criminaliteit. Een aantal jongerenwerkers stelt expliciet het belangrijk te vinden om bij het contact leggen duidelijk te maken wat zijn of haar rol is en wat hij of zij kan betekenen voor de jongere. Tijdens het eerste contact kan soms ook al Informatie & Advies worden gegeven aan jongeren.

*'Dus je komt een persoon tegen op straat en je vraagt hoe gaat het? Soms ontstaat een gesprek en soms niet. Soms heb je een gesprek, dan is iemand benieuwd, stelt wat vragen en je geeft soms wat informatie en advies, maar er is niet echt een duidelijke grens dat je pas informatie geeft nadat je hebt gevraagd hoe het met iemand gaat.'*¹⁰⁶

*'De eerste keer stel je jezelf voor. Je geeft aan voor welke organisatie je werkt en wat die organisatie doet. Dat is ook een informatie moment. Dus het eerste gesprek is informatief in de zin dat je je zelf presenteert en ook de organisatie presenteert aan die jongeren, zodat je bekend bent en zij weten wie je bent. De tweede keer dat je ze ziet gaat het wat gemakkelijker, want dan weten ze van welke organisatie je bent en wat je doet.'*¹⁰⁷

Aandachtspunten bij contact leggen

Uit de interviews komt naar voren dat er twee aandachtspunten zijn die bij het contact leggen met jongeren van belang zijn. Dit zijn: 1) peilen of jongeren openstaan voor het contact en 2) informatie geven op een 'open' en laagdrempelige manier.

1) Peilen of jongeren openstaan voor het contact

Ten eerste is het belangrijk om tijdens het contact te blijven peilen of jongeren er open voor staan. Het contact wordt alleen verdiept als jongeren er voor open staan.

*'Van sommige jongens weet je dat ze er nog niet klaar voor zijn. Het contact blijft , maar ik ga niet meer de diepgang in. De jongere moet er altijd zelf klaar voor zijn.'*¹⁰⁸

¹⁰⁶ Gokmen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 2, november.

¹⁰⁷ Gokmen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 2, november.

¹⁰⁸ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

Het eerste contact mag nooit te lang zijn (Veenbaas et al., 2011). Vaak stukt het gesprek vanzelf en willen de jongeren overgaan tot de orde van de dag. Langer doorgaan levert in zo'n geval ongemakkelijke situaties op, jongeren verliezen interesse en de jongerenwerker staat er verloren bij. Beter is het afscheid te nemen en toe te zeggen binnenkort terug te komen (Schellekens, 1998).

2) Informatie geven op een 'open' en laagdrempelige manier

Het tweede aandachtspunt, zo blijkt uit de interviews, is dat ervoor gezorgd moet worden dat het eerste gesprek 'open' en 'laagdrempelig' is. Dit moment wordt gebruikt voor kennismaking en er wordt niet te diep ingaan op problemen van de jongeren.

Jongerenwerkers geven aan dat je moet voorkomen het eerste gesprek al in te gaan op persoonlijke problemen of onderwerpen met een negatieve lading zoals overlast. Dit kan te confronterend zijn of leiden tot weerstand vanuit jongeren, hetgeen vervolcontacten in de weg staat. Het is eerst zaak om een betekenisrelatie op te bouwen voordat jongerenwerkers verdiepende gesprekken kunnen gaan voeren met jongeren (zie ook principe 1 Betekenisrelatie).

*'Dus die laagdrempeligheid en het luisteren, echt luisteren zodat ze het gevoel hebben dat ze gezien worden.'*¹⁰⁹

*'Je moet met deze jongeren heel laagdrempelig te werk gaan en niet iedereen kan dat. Je moet als jongerenwerker flexibel zijn en je draai hierin vinden.'*¹¹⁰

*'Je moet laagdrempelig zijn, lekker over koetjes en kalfjes praten, grapjes maken.'*¹¹¹

Als er al verdiepende gesprekken plaatsvinden is het belangrijk er rekening mee te houden dat jongeren niet gewend zijn deze vaak 'gevoelige' informatie met anderen te delen.

*'Soms bespreek je gevoelige informatie en dan wordt het misschien heel emotioneel. Dan is de schaamte soms gewoon zo gigantisch groot dat ze verdwijnen of op straat niet meer groeten. Dan zijn ze er waarschijnlijk mentaal nog niet klaar voor om zulke gevoelige informatie met iemand te delen. Er komen emoties los terwijl zij op straat gewoon het stoere en macho gedrag aanhouden. Schaamte speelt een grote rol bij deze jongeren en het trotse gevoel. Ik merk ook dat zij dit voor zichzelf houden en hiermee niet naar hun ouders gaan. Zij zien het als hun eigen probleem waarmee ze niemand gaan opzadelen. Het is moeilijk om die cirkel te verbreken.'*¹¹²

Ook uit de literatuur komt naar voren dat jongeren niet het gevoel moeten krijgen dat er van alles moet. Eerst moeten jongeren de kans krijgen de jongerenwerker te leren kennen en voor zichzelf te bepalen wat zij met de jongerenwerker willen. Moeilijke onderwerpen moeten in het eerste contact worden vermeden, zoals thuis, school, werk, middelengebruik en politie (Schellekens, 1998). Een gesprek op gelijke voet biedt meer kans op vervolgesprekken en vertrouwen dan hooghartig of belerend aanspreken met het opgeheven vingertje (Groeneweg, 1993).

¹⁰⁹ Blank (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 6, 24 november.

¹¹⁰ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

¹¹¹ Blijleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

¹¹² Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

8.1.2 Stap 2 Behoeften peilen

Direct nadat het eerste contact is gelegd, gaan jongerenwerkers aan de slag met het signaleren van problemen en vragen en het peilen van de behoeften. Bij behoefte peilen wordt samen met de jongere verkend wat knelpunten, vragen en ambities zijn.

Jongerenwerkers gaan samen met jongeren op zoek naar welke informatie een jongere nodig heeft. Doel hiervan is aansluiting bij de vragen en de behoeften van jongeren te bewerkstelligen en jongeren te stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap. Jongerenwerkers signaleren problemen en vragen en peilen behoeften op drie manieren: 1) letten op uiterlijke kenmerken van jongeren, 2) alert zijn op opmerkingen van jongeren tijdens het gesprek en 3) verder in gesprek gaan met jongeren en doorvragen (Metz, 2016).

Letten op uiterlijke kenmerken van jongeren

Eerst letten de jongerenwerkers op uiterlijke kenmerken van jongeren bijvoorbeeld: hoe gaan de jongeren gekleed, hebben ze al of niet een verzorgd uiterlijk, hoe manifesteren ze zich qua gedrag en houding. Is een jongere bijvoorbeeld stil, teruggetrokken of juist extrovert, gesloten of open? Aan de hand van uiterlijke kenmerken vragen jongerenwerkers door.

‘Advies begint altijd met een vraag bij mij, “joh waarom?” Of “goh joh je hebt echt een mooie broek, vind je hem zo leuk?” Achterliggende vraag is dan natuurlijk waarom heb je de broek al vijf dagen aan? Dan is het wachten op zijn reactie. Is de reactie heel positief “ja man ik vind het zo’n gave broek ik kan niet zonder.” Of is die twijfelend “ja man, ja, ja jaa.” Dan zeg je “hey man wil je even een kopje thee of koffie of een blikje limonade?” en dan ga je er echt voor zitten en hoop je dat hij daar heel open in is. En dan ga je op zoek naar waarom hij die broek vijf dagen per week aan heeft, vindt hij dat leuk, vindt hij dat niet leuk en hoe komt dat dan? En dan kom je op Informatie & Advies.’¹¹³

Ook als de jongerenwerker bekend is met de jongere en hij of zij wijzigingen in uiterlijke kenmerken van de jongere opmerkt, dan is dat een belangrijk signaal dat er een bepaalde behoefte bestaat.

‘De jongens van de XXX buurt die ken ik onderhand wel. En als er iets met deze jongens is dan merk je dat aan hun gedrag en houding.’¹¹⁴

Alert zijn op opmerkingen van jongeren tijdens het gesprek

Jongerenwerkers zijn tijdens de eerste korte en relatief nog onbetekende gesprekken met jongeren alert op opmerkingen van jongeren die een indicatie kunnen vormen van een bepaalde behoefte of een probleem.

‘Als ze aangeeft “Ja ik zou willen dat iedereen lief voor me is” en je merkt dat ze gepest wordt, dan merk je dat er behoefte aan een veilige omgeving is voor haar hier en hoe gaan we dat doen?’¹¹⁵

¹¹³ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 4, 26 november.

¹¹⁴ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

¹¹⁵ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

*'Twee jaar geleden zei een meisje: (hand op haar buik) ik heb zo'n honger, ik heb zo'n honger!'" "Heb je geen brood meegenomen?" "Nee, nee!" Achteraf blijkt dat ze wel brood mee krijgt, maar alles in de bus heeft opgegeten. Ze heeft dus een eetprobleem. Zo kom je erachter dat er veel meer aan de hand is.'*¹¹⁶

Verder in gesprek gaan met jongeren en doorvragen

Als de jongerenwerker signalen krijgt dat jongeren vragen hebben of met problemen kampen, dan reageert de jongerenwerker op die behoeften. Jongerenwerkers voeren dan een gesprek met jongeren en vragen daarin door. Voor dit soort van gesprekken is het van belang het juiste moment en plaats te kiezen. Meestal wordt dit gesprek individueel gehouden om aan jongeren gelegenheid te geven om zich open te stellen. Verder is het hierbij ook van belang goed in contact te blijven met de jongere en de situatie waarin deze verkeert. Op die manier kan er gewerkt worden aan een betekenisrelatie met de jongeren (zie ook principe 1 betekenisrelatie, paragraaf 8.3.1). Hoe dit gesprek precies verloopt is ook afhankelijk van de persoonlijkheid van de jongeren zelf. Jongere(n) bepalen wat zij wel en niet willen zeggen tegen de jongerenwerker. Soms hebben zij wat tijd nodig om zelf na te denken hoe zij verder willen en of ze de kwestie wel met de jongerenwerker willen bespreken (Selen, 1989).

*'Natuurlijk moet je ook met de jongeren in gesprek gaan "Wat doe je hier? Ga je naar school?" Maar wanneer doe je dat? Niet in groepsverband! Want in groepsverband krijg je haantjesgedrag. Dus dat doe je als je alleen met de jongere bent. Dan kun je een individueel gesprek aangaan. Dan kun je kijken wat de behoefte is van een persoon...'*¹¹⁷

*'Ja, dat doe je eerst vooral door een gesprek met hen aan te gaan. Het vertrouwen van de jongeren winnen, want pas als je het vertrouwen van de jongeren hebt, dan zullen zij zich openstellen voor je.'*¹¹⁸

*'...als ik jou beter wil leren kennen moet ik goed doorvragen en weten hoe ik mijn vragen moet stellen om achter de juiste informatie te komen en daarover advies te kunnen geven. Sommige jongeren die praten niet makkelijk over hun leven. Je moet meerdere malen bepaalde gesprekken voeren, etc.'*¹¹⁹

Aandachtspunten bij behoeften peilen

Uit de interviews met jongerenwerkers komen als aandachtspunten bij het peilen van behoeften van jongeren naar voren: 1) neem de tijd en 2) kies de juiste gesprekstechnieken.

1) Neem de tijd

Het peilen van behoeften kost tijd. Daarmee moet a priori rekening worden gehouden. Jongeren kunnen het in het begin moeilijk vinden of niet gewend zijn over zichzelf of over hun problemen te praten. Er is tijd nodig om het vertrouwen van jongeren te winnen zodat zij zich veilig genoeg voelen en uitgenodigd weten om met de jongerenwerker hun problemen, behoeften en wensen te delen (zie ook het principe 1 Betekenisrelatie). Het is belangrijk

¹¹⁶ Van Assenbergh & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 4, 28 oktober.

¹¹⁷ Plet (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 1, 13 november.

¹¹⁸ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 3, november.

¹¹⁹ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

jongeren het tempo te laten bepalen wanneer ze iets willen vertellen behalve als er sprake is van een noodsituatie waarin het nodig is om jongeren direct informatie en/of advies te geven.

*'Kijk je gaat op gesprek en je hebt natuurlijk het communicatieniveau maar je hebt ook nog het gevoelsniveau wat daar onder ligt. Maar dat hoeft niet dezelfde dag, dat komt wel weer, geef het de tijd, je gaat ook niet één uur in gesprek, half uurtje hooguit, 20 min dat is voldoende en de volgende keer kijken we weer verder. Als het niet een noodsituatie is, dat zeg ik er nadrukkelijk bij dat moet meteen behandeld worden met overleg met de docent natuurlijk, maar als het een proces is en tijd nodig heeft gaan we dat proces aan.'*¹²⁰

*'Soms als ze iets niet willen dan hoeft dat op dat moment niet. Als het dan nog een keer terug komt, dan pak ik het op en ik zal het ook vast nog een keer naar voren brengen, maar ik zal het niet pushen of opdringen, dat niet.'*¹²¹

2) Kies de juiste gesprekstechnieken

Van jongerenwerkers wordt met name verwacht dat ze in staat zijn tijdens het behoefte peilen een aantal gesprekstechnieken toe te passen die jongeren uitnodigen hun problemen en behoeften te uiten. Deze gesprekstechnieken zijn bij voorbeeld: doorvragen, open vragen stellen, goed luisteren, motiveren tot diepgaander bespreking etc.

*'Ik heb een collega die noemt mij soms ook wel waarzegster. Dan denk ik ze komen met iets, maar ze bedoelen wat anders. Snap je? Dat gaat gevoelsmatig, maar het is ook belangrijk dat je goed kunt uitvragen, dus goed doorvragen. Open vragen te stellen en het creëren van een veilige ruimte.'*¹²²

*'Natuurlijk, je geeft antwoorden op vragen, maar je hebt ook te maken met stuurtechnieken, zoals de vraag achter de vraag zoeken en achter informatie komen die niet wordt gegeven door jongeren. Je krijgt hierdoor bepaalde informatie teruggekoppeld en dit neem je mee in je adviesgeving. Bijvoorbeeld gedurende het contact met de jongeren.'*¹²³

*'Als je al tijdens het gesprek met een jongere merkt dat hij behoefte aan iets heeft, dan is het wel handig om daar op in te spelen, maar als je ziet dat hij nog heel erg afwachtend is, dan moet je hem vooral niet gaan opzadelen met diepe vragen. Dan moet je het gewoon lekker luchtig houden en de jongere proberen te triggeren om naar je toe te komen en op basis daar van ga je verder werken.'*¹²⁴

8.1.3 Stap 3 Perspectief bieden

Het bieden van perspectief is de laatste methodische stap binnen Informatie & Advies. Doel van deze stap is jongeren te ondersteunen bij het zelfstandig verder gaan of door te leiden naar andere voorzieningen. Perspectief bieden maakt expliciet dat het de bedoeling van

¹²⁰ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 4, 4 november.

¹²¹ Berg (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 6, november.

¹²² Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

¹²³ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹²⁴ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 3, november.

Informatie & Advies is jongeren een stap verder te brengen, bij te dragen aan het vormgeven van hun behoeften, aspiraties en dromen, en het vinden van oplossingen voor hun problemen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om dagbesteding, huisvesting, vrijetijdsbesteding, seksualiteit, verzekeringen, relaties of schuldenproblematiek. Perspectief bieden is in wezen jongeren informeren en/of adviseren aan de hand van vragen van jongeren zelf of jongeren doorleiden naar andere instanties en activiteiten.

*'Elke gesprek probeer ik jongeren te informeren, probeer ik ze up to date te maken, probeer ik ze wegwijs te maken in maatschappelijke dienstverlening. Vaak weten ze bepaalde routes niet, ze kennen bepaalde organisaties niet. Dus je informeert ze over organisaties, over mogelijkheden bij deze organisaties, over wat ze daar eventueel kunnen krijgen en welke vragen ze daar kunnen stellen.'*¹²⁵

Jongerenwerkers informeren en/of adviseren jongeren op twee manieren: door individuele gesprekken en groepswerk.

Individuele gesprekken

Perspectief bieden gebeurt individueel door met een jongere het gesprek aan te gaan. Individuele gesprekken worden veelal tijdens een activiteit in een aangrenzend kantoortje gehouden, hetzij voor aanvangstijd, hetzij na afloop of ook wel op afspraak. Vaak zijn vragen, onderwerpen en problemen waarmee die jongeren zitten gevoelig en noodzaken tot een privé en individueel gesprek.

*'Informatie & Advies geef ik ook één-op-één gewoon losse gesprekjes. Dat hoeft niet tijdens een activiteit te zijn, maar dan ook als je op straat elkaar ziet. En ook gericht Informatie & Advies tijdens de activiteit en soms in samenwerking met een netwerkpartner.'*¹²⁶

*'Kijk, wij zitten nu ook in een aparte ruimte, dat vind ik fijn. En met jongeren vind ik dat ook fijn en je merkt dat er dan gewoon heel veel uitkomt.'*¹²⁷

*'Ze gaan echt niet zeggen van mijn vader slaat me, schrijf maar op. Dat is meer in de één-op-één gesprekken, zonder computer, zonder jongerenwijzer.'*¹²⁸

Groepswerk

Indien het gaat om vragen of problemen binnen een groep of van een groep als geheel, dan kiezen jongerenwerkers ervoor om een groepsinterventie in te zetten door bijvoorbeeld direct contact met de groep als geheel aan te gaan of een themabijeenkomst of een voorlichting voor de groep over een specifiek thema te organiseren.

'Wij kijken naar of er vraag is naar bepaalde thema's en onderwerpen en als wij zien dat de jongeren hier behoefte aan hebben, geven wij bij de jongeren aan dat wij een voorlichtingsavond gaan geven en wij vragen dan aan de jongeren wie er bij wil zijn.'

¹²⁵ Gokmen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 2, november.

¹²⁶ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

¹²⁷ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

¹²⁸ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

Vaak wil een derde van de jongeren erbij zijn en sommige jongeren sturen wij een specifieke uitnodiging als wij denken dat die jongere er wat van kan leren. Bijvoorbeeld als wij een thema geven over schulden dan zeggen wij tegen een jongeren, wij gaan een voorlichting geven over schulden, ik denk dat dit goed is voor jou, schuif aan als je wilt. De jongeren hoeven niet meteen te zeggen of zij wel of niet komen. Ons ervaring is dat uiteindelijk de meeste jongeren wel komen.¹²⁹

'Vanuit veldwerk kunnen we incidenteel een activiteit organiseren, dat kan een voorlichting zijn, het kan een voetbalavond zijn en middels die momenten waar je gewoon grote groepen bereikt proberen we op individueel niveau Informatie & Advies over te brengen. Vaak zijn dat bepaalde thema's die heel erg spelen binnen zo'n groep en daar probeer je dan op in te spelen.'¹³⁰

Aandachtspunten bij informeren en/of adviseren

Uit de interviews met jongerenwerkers blijkt dat er bij het informeren en/of adviseren twee aandachtspunten zijn: 1) correcte, betrouwbare en bruikbare Informatie & Advies geven en 2) geen fout perspectief bieden.

1) Correcte, betrouwbare en bruikbare Informatie & Advies geven

Het geven van foute of niet bruikbare Informatie & Advies kan ernstige gevolgen hebben voor de jongeren zelf.

'Je moet realiseren dat het geven van foute informatie hele erge gevolgen kan hebben voor het leven van die jongeren [...] En je moet ook echt tijd in jezelf investeren om minimaal echt eens in de twee weken je in te lezen over veranderingen en goed op de hoogte te blijven van het sociale netwerk. Er zijn zo veel projecten en zoveel trajecten en ook zoveel woonvoorzieningen. Als een jongere bij jou komt en die is bijvoorbeeld haastig op zoek naar een woning en jij bent bijvoorbeeld niet op de hoogte van dat er bijvoorbeeld jongeren woningen zijn om de hoek, dan ben je deze jongeren kwijt en dan kun je helemaal opnieuw beginnen. Dit zijn toch wel echt de aspecten waar je op moet letten en ingrediënten die je nodig hebt.'

Jongerenwerkers geven aan dat het bij het perspectief bieden van groot belang is om juiste, correcte, betrouwbare en bruikbare Informatie & Advies te geven. Jongerenwerkers proberen jongeren advies te geven dat gebaseerd is op ervaringen of kennis en dat niet gekleurd is.

'Ik vind het belangrijk dat het correcte informatie is. Je moet het over feiten hebben, dat het niet subjectief is. Dus ik vind het belangrijk dat ik eerst zelf op zoek ga naar de juiste informatie voordat ik wat zeg.'¹³¹

'Informatie & Advies moet wel echt zijn. Je kan jongeren geen vals advies geven of nepinformatie. Het jongerenwerk staat wel voor zo professioneel mogelijk informatie over te dragen, niet gekleurd.'¹³²

¹²⁹ Nawaz (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 1, 18 november.

¹³⁰ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

¹³¹ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

¹³² Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

*'Je moet betrouwbare Informatie & Advies kunnen geven en niet dat het zomaar gebakken lucht is. Dat het reëel advies is, niet iets dat ik niet kan zeggen. Het advies moet echt zijn en vaak gebaseerd op praktijkervaringen of op kennis waarover ik beschik. Echtheid is belangrijk.'*¹³³

2) Geen fout perspectief bieden

Als de jongerenwerker zelf geen antwoord weet op de vraag van een jongere of hij of zij is er niet helemaal zeker van, dan is het cruciaal dat de jongerenwerker geen fout perspectief aan de jongeren biedt, maar eerlijk is naar jongeren toe over de informatie die hij of zij wel en niet tot zijn of haar beschikking heeft. Op die manier voorkomen jongerenwerkers dat bij jongeren het gevoel ontstaat dat zij geen eerlijk of onderbouwd advies krijgen.

*'Ten eerste zal ik de jongeren vertellen dat ik het zelf niet weet en er niet uitkom, ook ik ben niet perfect. Dat is ook weer een signaal van betrouwbaarheid naar de jongeren, toch?! En vervolgens is het lastig als je het niet weet, weet je het niet! En als collega's het niet weten, weet ik het ook niet. Als we niet verder komen, komen we ook niet verder. Dat is ook meteen een punt voor de directie, stel er is een punt waar wij als organisatie niet mee uit de voeten kunnen, kunnen zij daar iets mee doen.'*¹³⁴

*'Ik vind eerlijkheid... dat staat bij mij op nummer één. Ik zou niet een meisje willen adviseren en informeren over iets waar ik helemaal niet eerlijk over ben of waar ik helemaal niks over weet. Als ik daadwerkelijk niet weet wat ik tegen jou erover moet zeggen dan zeg ik het gewoon niet.'*¹³⁵

Volgens Faché (2016) gaan jongerenwerkers bij het geven van Informatie & Advies idealiter als volgt te werk. Eerst raadplegen zij het benodigde documentatie- en informatiemateriaal. Vervolgens zoeken en vinden zij het antwoord op de vraag en 'vertalen' of formuleren ze het antwoord in relatie tot de (individuele) situatie van de jongere. Tot slot geven zij mogelijke keuzes, alternatieven en de consequenties van de keuzes aan.

Doorleiden

Doorleiden is ook een vorm van perspectief bieden. Jongerenwerkers komen dagelijks in contact met jongeren die met diverse vragen en problemen te kampen hebben op verschillende gebieden, hetzij op psychologische vlak of problemen thuis, maar ook uit behoefte aan bijvoorbeeld ondersteuning bij vrijetijdbesteding en beroepskeuze (Faché, 2016). Voor de vragen en behoeften die van medische, juridische of psychologische aard zijn, is ook specialistische hulp nodig (Veenbaas e.a., 2011). Jongeren komen ook wel langs met ontwikkelingsgerichte vragen (dus niet direct met een probleem) over bijvoorbeeld een bepaalde opleiding, sport, muziek, cultuur etc. Wanneer de jongerenwerker over onvoldoende deskundigheid beschikt (of als andere instanties meer informatie tot hun beschikking hebben) om effectief te kunnen helpen en/of als Informatie & Advies die specialistische hulp zelf niet kan bieden, worden deze jongeren doorverwezen of doorgeleid naar een andere instantie die wel hulp kan bieden of naar andere activiteiten in het jongerenwerk zoals individuele begeleiding.

¹³³ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹³⁴ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 4, 26 november.

¹³⁵ Schreuder (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 5, november.

‘Als een jongere mij vraagt, “ik heb schulden” of “ik zoek een woning”, dan verwijs ik door naar collega's die alles weten van schuldhulpverlening of ondersteuning bij huisvesting.’¹³⁶

‘Een jongere die net uit de gevangenis komt heeft meer hulpvragen. Vaak verwijzen wij door naar bijvoorbeeld Streetcornerwork. Dit is de manier waarin wij jongeren Informatie & Advies verschaffen.’¹³⁷

Als jongerenwerkers inschatten (in veel gevallen na afstemming met de jongere zelf of met collega's) dat een jongere een bepaalde vorm van hulpverlening nodig heeft of een wens voor vrijetijdsbesteding heeft, dan verwijzen jongerenwerkers door naar andere organisaties zoals bijvoorbeeld Streetcornerwork, Schuldhulpverlening, het Jongerenservicepunt, GGD of een reguliere sportvereniging. Jongeren doorleiden vraagt aandacht. Daarvoor is het nodig jongeren uitgebreid te informeren over de mogelijkheden binnen de organisatie waar de jongere doorgeleid wordt. Het is dan de jongerenwerker die contact opneemt met de betreffende organisatie om aan te kondigen dat de jongere binnenkort langskomt. Soms komt het ook wel voor dat de jongerenwerker de eerste keer meegaat met de jongere. Dat heet in de literatuur ‘warme doorverwijzing’ (Metz & Sonneveld, 2012).

‘Je moet goed samenwerken met je netwerkpartners, zodat je op de hoogte bent van de ontwikkelingen, maar ook als je een jongeren doorverwijst blijven monitoren hoe het daar gaat. Ook aan de jongeren vragen: “hoe vind je het? Hoe was het daar?” Ik vind hun mening heel belangrijk. Hoe gaan ze daar mee om? Hebben ze een prettig gevoel? Voelen ze zich thuis? Ik neem dat mee. Als er dingen mis gaan of een jongere zit niet op zijn plek, ga ik daar ook over in gesprek met de jongere zelf en dan vraag ik of ze het goed vinden als ik dit met de netwerkpartners ga bespreken.’¹³⁸

‘Belangrijk vind ik ook mijn netwerkpartners. Als ik een jongere doorverwijs dat ik daar wel op kan rekenen, want die jongere spreekt mij erop aan als het niet goed gaat. Betrouwbaar vind ik heel belangrijk, want ik wil niet dat de band tussen mij en de jongere beschadigd wordt. Als ik jou ergens naar doorverwijs en het wordt helemaal niets, word je boos op mij. Maar tegelijkertijd ga je dat ook vertellen aan de jongeren met wie je omgaat.’¹³⁹

Aandachtspunten doorleiden

1) Mismatch tussen voorzieningen en jongeren

In de literatuur wordt erop gewezen dat doorleiden naar reguliere instellingen niet eenvoudig is. Jongeren selecteren bewust mensen die zij om advies vragen, en maken vervolgens de afweging wat voor hen de waarde van dat advies is (McLeod, 2010). Omgekeerd zijn hulpverleningsinstellingen vaak niet afgestemd op de leefwereld, ritme en omgangsvormen van jongeren (Koops e.a., 2013). Er kan snel sprake zijn van een mismatch. Daarom moet er met de grootste zorg doorgeleid worden.

¹³⁶ Van Assenbergh & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 4, 28 oktober.

¹³⁷ Karakus (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 1, 16 november.

¹³⁸ Blijleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

¹³⁹ Blijleven (2015). Diepte-interview jongerenwerker 1 van praktijk 2, 23 november.

2) De jongere wil niet doorgeleid worden

Als het probleem meer omvat dan een eenvoudige vraag, is het zaak tijdig een andere instantie in te schakelen. Dit is niet eenvoudig omdat veel jongeren nadrukkelijk voor de jongerenwerker hebben gekozen als vertrouwenspersoon en zelf hebben geïnvesteerd in die relatie. Zeker in het begin vinden jongeren het vaak niet leuk als de jongerenwerker doorverwijzing voorstelt (Otten & Jongerenwerkteam Iriszorg Nijmegen, 2007; Veenbaas e.a., 2011). Daarom is het van belang jongeren te ondersteunen bij een doorverwijzing.

*'Ik laat ze niet op eigen houtje alles uitzoeken, want dan ben je ze echt kwijt. Jongeren vinden verandering echt moeilijk, je moet ze echt geruststellen en ze het vertrouwen geven dat je ze niet aan hun lot over laat.'*¹⁴⁰

3) Wachtlijsten

Een serieus probleem bij doorgeleiden en overdracht van het contact is het bestaan van wachtlijsten (Koops e.a., 2013) en omdat er in de tussentijd geen goede hulp/voorzieningen geboden worden. Vooral dit laatste is heel vervelend omdat bij jongeren de motivatie verdwijnt zodra het te lang duurt. Tips om wachtlijsten enigszins te omzeilen zijn: doorleiden naar het algemeen maatschappelijk werk voor laagdrempelige ondersteuning, actief inschakelen van netwerken om wachtlijsten te omzeilen en zorgadviesteams op scholen inschakelen om jeugdzorg in actie te laten komen (Veenbaas e.a., 2011; Verhagen, 2008).

*'Wachtlijsten zijn overal bij verschillende voorzieningen zoals huisvesting, als in schuldhulpverleningstraject. Je kampt met wachtlijsten, dat valt eigenlijk buiten ons vermogen om en soms blijf je ze Informatie & Advies geven en adviseren, maar dan moeten ze gewoon lang geduld hebben om uiteindelijk daar te komen, waar ze moeten zijn.'*¹⁴¹

8.2 Methodische principes

In deze paragraaf beschrijven wij de vijf methodische principes van het werken met jongeren binnen Informatie & Advies. De methodische uitgangspunten van Informatie & Advies bestaan naast drie methodische stappen, die de volgorde van het methodisch handelen aangeven en chronologisch werden langs gelopen (8.2), uit een zestal methodische principes. Deze principes geven inhoudelijk invulling aan het contact met jongeren en vormen de kern van het handelen. Ze functioneren naast elkaar en worden afhankelijk van de jongere(n), de situatie, de doelen, de persoon van de jongerenwerker en de beschikbare middelen door de jongerenwerker ingezet (Metz & Sonneveld, 2012). In tegenstelling tot de methodische stappen is er geen sprake van een voorgeschreven volgorde in het toepassen van de methodische principes. Een tweede verschil met de methodische stappen is dat niet alle methodische principes worden ingezet. Jongerenwerkers maken gebruik van datgene wat op dat moment nodig en passend is. De gereedschapskist van de timmerman is een metafoor voor de methodische principes van Informatie & Advies. De gereedschapskist is goed gevuld, maar de concrete klus bepaalt welk type gereedschap nodig is.

¹⁴⁰ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

¹⁴¹ Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

De zes methodische principes van Informatie & Advies zijn:

1. Betekenisrelatie
2. Aansluiten bij de behoefte
3. Leren door doen
4. Werken met de omgeving
5. Nabijheid
6. Veiligheid

In de onderstaande paragrafen worden deze principes uitgewerkt en onderbouwd met citaten en waar nodig met literatuur.

8.2.1 Principe 1 Betekenisrelatie

Het eerste methodische principe dat inhoudelijk richting geeft aan het contact met jongeren is de betekenisrelatie. In de literatuur is te vinden dat het begrip 'betekenisrelatie' uitdrukt dat het contact tussen de jongerenwerker en jongeren van dermate belang, open en diepgaand is dat het verschil maakt in het leven van de jongere(n) (Idema, Krooneman & Rigter, 2010; Montfoort, Opvoedhulp & Schrikkergroep, 2010). De aanwezigheid van een betekenisrelatie betekent dat een jongere de jongerenwerker als serieuze gesprekspartner beschouwt bij onderwerpen die van belang zijn voor zijn ontwikkeling (Koops e.a., 2013, 2014; Metz & Sonneveld, 2012). Aandacht voor de jongere, vertrouwen en toegankelijkheid zijn drie kernelementen van de betekenisrelatie.

Aandacht voor de jongere

Aandacht voor de jongere is een belangrijk kernelement om invulling te geven aan de betekenisrelatie. Ze draagt zowel bij aan het opbouwen als aan het onderhouden van de betekenisrelatie. Het betekent dat de jongerenwerker geïnteresseerd is in de jongere als individu. Daarbij gaat het erom werkelijk contact te maken, jongeren serieus te nemen, te vragen hoe het gaat en oprechte interesse te tonen in jongeren en daar de tijd voor te nemen. Door jongeren deze aandacht te geven voelen ze zich gezien en weten ze dat ze ertoe doen (Koops e.a., 2013, 2014).

*'dat je naast hen gaat staan en vraagt van: "hey hoe zit het?" Eigenlijk gewoon een gelijkwaardige partner en dan merk je wel vaak dat er wat meer uit komt.'*¹⁴²

*'Empathie tonen voor de jongeren en vooral jongeren het gevoel geven dat er echt naar ze wordt geluisterd.'*¹⁴³

Manieren om jongeren de aandacht te geven en daarmee bij te dragen aan een productieve betekenisrelatie zijn onder andere samen iets leuks doen of praten over onderwerpen die hen bezighouden (Koops e.a., 2013).

Vertrouwen

Een tweede kernelement om de betekenisrelatie tussen jongerenwerker en jongere op te kunnen bouwen en productief te maken is vertrouwen. Met vertrouwen bedoelen wij dat de jongere bij de jongerenwerker zichzelf durft te laten zien, met krachten, dromen en kwetsbaarheden (Bakker, 2011; Honhoff & Brink, 2011; Idema e.a., 2010; Montfort,

¹⁴² Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

¹⁴³ Vossen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 2, november.

Opvoedhulp & Schrikkergroep, 2010). Jongeren willen zeker weten dat jongerenwerkers handelen in het belang van en vanuit het perspectief van de jongere. Vertrouwen geeft jongeren de garantie dat jongerenwerkers hen niet zullen benadelen (Metz, 2016).

*'Ik heb nu bijvoorbeeld een meisje in begeleiding. Zij heeft thuis een aantal problemen, het ligt niet zo lekker met haar moeder. Het heeft mij echt een paar weken/maanden geduurd voordat ik een goede vertrouwensband met haar had, voordat ze echt mijn advies of de stappen die zij wil ondernemen echt serieus nam. Dat is de basis en ik denk meestal ook dat de jongeren moeten weten wat ze aan ons hebben. Dus ze moeten het eerst een keertje gezien hebben bij andere collega's of bij jongeren dat die positieve ervaringen hebben gehad met het jongerenwerk. Als ze mij dan kennen al een tijd en de vertrouwensband is er, dan zullen ze ook meer van mij aan nemen.'*¹⁴⁴

Als jongeren de jongerenwerker vertrouwen is hij of zij iemand bij wie ze terecht kunnen met hun problemen, dromen, behoeften en geheimen (Koops e.a., 2013). Het vertrouwen in de jongerenwerker kan jongeren de kracht geven om de eerste stap te zetten om zichzelf positief te ontwikkelen of problemen aan te pakken.

*'Wat heel belangrijk is dat het betrouwbaar is en blijft. Jongeren moeten zich op hun gemak voelen en dat is niet altijd even makkelijk, want elk individu heeft zo zijn eigen communicatievorm en gedachtegang. Vooral in het begin ben je heel oppervlakkig totdat je echt een bevestiging hebt van de persoon. Dat geef je dan mee en aan de hand daarvan creëer je een nauwer contact.'*¹⁴⁵

*'Ik heb nu ook wel een band met de meeste van de kinderen dat ze wel mij vertellen wat er speelt. De meesten zeggen van dat ze open naar me zijn en zij vertellen wat ze voelen, wat ze vinden en denken, hun meningen uiten en dat komt ook omdat ik de jongeren op XXX al langer ken.'*¹⁴⁶

Toegankelijkheid

Het laatste kernelement van de betekenisrelatie is het toegankelijk zijn voor jongeren. Jongeren moeten zich uitgenodigd en welkom voelen om met de jongerenwerker in gesprek te gaan over hun vragen, behoeften en problemen. Voor die toegankelijkheid kan er een onderscheid worden gemaakt tussen emotionele en fysieke toegankelijkheid. Met emotionele toegankelijkheid gaat het erom dat jongerenwerkers zich kunnen verplaatsen en inleven in de situatie van jongeren en begrijpen wat dat voor een jongere daadwerkelijk betekent. Dit draagt eraan bij dat een jongere zich vrij voelt om te praten over wat er speelt.

*'Het is belangrijk dat ze wel heel duidelijk weten van wat ze aan me hebben en wat ze kunnen doen in bepaalde kaders. Dus daar heel duidelijk over communiceren, maar ook het vertrouwen geven op het moment dat ze iets hebben wat ze graag willen bespreken; dat ik echt luister naar ze, ze serieus neem, erop terug kom, het gevoel geven dat ze me kunnen bellen en aan de afspraken houden die je met ze bespreekt.'*¹⁴⁷

¹⁴⁴ Van Beek & Sleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 4, 18 November.

¹⁴⁵ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 4, 26 november.

¹⁴⁶ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

¹⁴⁷ Blank (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 6, 24 november.

‘...dat de kinderen/ tieners het gevoel krijgen dat ze altijd bij me terecht kunnen als ze iets toch niet goed begrepen hebben. Het hoeft niet perse in de groep, maar het kan ook één-op-één.

En hoe maak je dat duidelijk dat ze altijd bij jou terecht kunnen?

Wanneer iets niet duidelijk is kunnen jullie altijd naar me toe komen of appen en dan kunnen we erover praten. Dan hoeft ook niet de hele wereld het te weten, maar dat kan ook één-op-één.¹⁴⁸

Fysieke toegankelijkheid houdt in dat jongerenwerkers laagdrempelig en flexibel zijn (Koops e.a., 2014). Bijvoorbeeld door gelegenheid te creëren waarbij jongeren makkelijk een praatje kunnen maken, om vervolgens terloops hun vraag naar voren te kunnen brengen.

Aanwezigheid van de jongerenwerkers op school en in de jongerenwerkpraktijken is hierbij van belang, zodat jongeren jongerenwerkers gemakkelijk kunnen vinden en benaderen.

‘Ik ben wel altijd bereikbaar voor de jongere. Ze kunnen mij altijd bellen of een appje sturen. En als dat niet het geval is, dan zorg ik er altijd voor dat het wel organisatorisch goed geregeld wordt. Ik verwijs jongere dan altijd door naar iemand die ze kan helpen op momenten dat ik niet bereikbaar ben.¹⁴⁹

8.2.2 Principe 2 Aansluiten bij behoefte

Bij het tweede methodische principe ‘aansluiten bij de behoefte’ gaat het erom de inrichting van Informatie & Advies adequaat op de behoeften van jongeren af te stemmen. Dit impliceert dat jongerenwerkers een goede inschatting weten te maken van hoe iemand als persoon is, welke problemen hij of zij heeft en welke mogelijkheden er zijn om hem of haar daadwerkelijk te kunnen helpen. Bij deze inschatting moet een jongerenwerker rekening houden met de volgende punten: a) belevingswereld, taal en omgangsvormen van jongeren; b) persoonlijke kenmerken, karakter en intelligentie van jongeren en c) inhoudelijke vraag (die gepeild is met de stap ‘behoefte peilen’). Op basis van deze inschatting wordt er, indien er goed op de situatie ingehaakt wordt, Informatie & Advies gegeven op een manier die bijdraagt aan de ontwikkeling van de jongere in kwestie.

‘Je moet dus heel helder zijn naar de jongeren. Helder communiceren en daar komt ook weer een ander aspect bij. Je moet jongeren als het ware kunnen peilen. Hoe ik nu met jou praat, zo kan ik niet met elke jongeren praten, want bij jou som ik heel veel dingen op, want ik weet dat jij dit begrijpt. Maar bij sommige jongeren moet je kort en bondig zijn. En niet in beeldspraak spreken. En weer een andere aspect. Je moet je kunnen verdiepen in de jongeren. En ook aanpassen aan de spraak en het taalgebruik van de jongeren. Zodat hij jou begrijpt. Het maakt helemaal niet uit of het straat taal is of iets dergelijks als dat hem helpt. Is dat belangrijk om te doen.¹⁵⁰

‘Het meeste dat probeer ik ze zelf uit te leggen, dat helpt toch het beste. Ik kan het in hun woorden uitleggen. Je kunt ze heel makkelijk een flyer of een folder mee geven

¹⁴⁸ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

¹⁴⁹ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 3, november.

¹⁵⁰ Vossen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 2, november.

*maar ja de ene jongere heeft daar wel voldoende aan, maar de andere niet en die heeft dan liever dat hij de uitleg in zijn eigen woorden krijgt.*¹⁵¹

De behoeften van jongeren zijn bepalend voor het niveau, de manier van leren en het tempo waarop jongerenwerkers informatie en advies overdragen. Als het proces voor een jongere te snel gaat of onvoldoende te volgen is bestaat het risico dat de regie wordt overgenomen door de jongerenwerker, waardoor het leerrendement voor de betrokken jongere afneemt (zie ook Hoofdstuk 6, paragraaf 6.1 Pedagogisch concept). Het is juist een belangrijke doelstelling van Informatie & Advies dat een jongere meer grip krijgt op zijn eigen leven. In het slechtste geval kunnen jongeren afhaken. In onderstaande citaten is ook te zien dat de jongerenwerkers proberen op verschillende manieren het geven van informatie en advies af te stemmen op de specifieke kenmerken en situaties van de jongeren. Zo herhalen ze indien nodig belangrijke dingen, leggen dingen bondig en in een begrijpelijk taal uit, nemen de tijd voor uitleg en het geven van informatie en advies, en nemen de jongeren bij de hand totdat zij zelfstandig verder kunnen.

*'ik kan wel leuk informatie gaan geven, ik kan adviezen gaan geven maar als ze het niet begrijpen, gaan ze er ook niets mee doen. De één zal het begrijpen als je het gewoon zegt, maar de ander zal het pas begrijpen als je het 100 keer hebt gezegd en dan ga ik het gewoon 100 keer zeggen.'*¹⁵²

8.2.3 Principe 3 Leren door doen

Het principe Leren door doen houdt in dat jongerenwerkers tijdens het overdragen van Informatie & Advies jongeren stimuleren om te oefenen met het zelf opzoeken, analyseren en beoordelen van informatie (zelforganisatie). De gedachte is dat jongeren door oefening en het zelf uitvoeren van taken (ervaringen) belangrijke informatievaardigheden ontwikkelen. Door de veelheid aan informatie die verspreid wordt via sociale media en toegankelijk is via internet, zien veel jongeren door de bomen het bos niet meer. In deze tijd, waarin we ook te maken hebben met 'nep nieuws', is het belangrijk om over goede informatievaardigheden te beschikken om een goede afweging te kunnen maken.

*'over de tweede wereld oorlog bijvoorbeeld dat de cijfers over de slachtoffers niet altijd kloppen. Dan leg ik uit dat het heel belangrijk is dat voordat je iets gelooft je op zoek naar de bron gaat. Geloof niet altijd datgene wat je ziet en/of leest! Dat is ook een punt van advies.'*¹⁵³

Het principe Leren door doen sluit aan bij de theorie over ervaringsleren, een manier van leren waarbij ervaringen van deelnemers (individueel of groepen) een grote rol spelen. De gedachte dat we leren door het opdoen van ervaringen is afkomstig van de Amerikaanse filosoof John Dewey (1859-1952) en de Duitse sociaal pedagoog Kurt Hahn (1886-1974). De kern van dit principe is dat jongerenwerkers voor jongeren leermomenten creëren om informatievaardigheden aan te leren. Dit betekent dat jongerenwerkers concrete situaties creëren waar de jongeren ervaring kunnen opdoen zoals informatie zelf opzoeken, de betrouwbaarheid van de bron checken, informatie analyseren en beoordelen.

¹⁵¹ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 3, november.

¹⁵² Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 4, 4 november.

¹⁵³ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 4, 26 november 2015.

*'Ik weet ook dat we niet moeten gaan zeggen van "dit moet je niet doen, want dat is slecht voor je." Dus daarom zoek ik altijd hoe kan ik jongeren zo prikkelen dat zij zelf gaan nadenken, dat zij denken dat ze misschien zelf ook even informatie opzoeken en zich afvragen waar zij het kunnen vinden, daar kan ik ook in sturen.'*¹⁵⁴

*'Jongeren gaan zelf op zoek naar informatie. Iedere domoor kan nu een hele pagina openen met allemaal bullshit en dat verkondigen als waarheid. Jongeren zien dat en denken "oh ja daar zie ik wel wat in." Die hebben er zelf niet over nagedacht. Dus dat vind ik gewoon het gevaar, we moeten jongeren bewust maken van als je informatie hebt, check de bron, check of het waar is en of het de juiste informatie is.'*¹⁵⁵

Om jongeren te ondersteunen bij het aanleren van de informatievaardigheden, geven jongerenwerkers vooraf instructies, tips of oefenen zij samen met jongeren. Door na afloop van een concrete leerervaring samen met jongeren op hun eigen handelen te reflecteren, worden jongeren zich bewust van hun eigen leerproces.

*'Jongeren die hier op school zitten hebben wel een lager niveau en gedragsproblemen. Dus ik moet hen echt aan de hand pakken en meenemen in de stappen om aan die informatie te komen. Het mooiste is natuurlijk als ze zelf aan die informatie komen zonder dat ik ze daarbij help.'*¹⁵⁶

*'Jongeren komen naar je toe "ik wil studiefinanciering aanvragen." Dan ga je met jongeren aan tafel zitten. Je zet je laptop aan en het is belangrijk om door te vragen en aan de slag te gaan. "Wat wil je doen? Nou studiefinanciering aanvragen"... "Waar moet je terecht? Bij het DUO." Zo laat ik ze het proces doorlopen. Dit is mijn manier van werken, door jongeren zelf te laten doen door vragen te stellen.'*¹⁵⁷

Literatuur over ervaringsleren leert dat ieder mens over positieve mogelijkheden beschikt om sturing en inhoud te geven aan zijn/haar eigen leven. Jongerenwerkers kunnen deze positieve mogelijkheden van jongeren activeren en jongeren stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Zij geven jongeren hierbij aanwijzingen, feedback en vertrouwen in hun eigen potentieel. Ervaringsleren veronderstelt dat jongeren voor zichzelf verantwoorde keuzes kunnen maken die passen binnen hun levensvisie en mogelijkheden. Hierdoor kunnen jongeren werken aan de verbetering van hun autonomie en het ontwikkelen van vaardigheden (Ruikes, 2016). Ruikes benadrukt dat het voor de leerervaring van belang is dat jongeren juist ervaringen opdoen in situaties die voor hun niet alledaags zijn. Het kan soms nuttig en nodig zijn om jongeren uit hun eigen omgeving te halen vanwege de vele prikkels die hun leerproces en hun ontwikkeling negatief kunnen beïnvloeden. Daarnaast is het volgens Ruikes (1994) van belang dat ervaringen concreet zijn. Hiermee doelt hij op ervaringen die zowel emotioneel als mentaal doorwerken op jongeren, zoals een geslaagde samenwerking, de ervaring dat je grenzen kunt overschrijden of dat je andere personen kunt vertrouwen. Deze ervaringen confronteren jongeren met zichzelf en maken leren mogelijk. Ook de literatuur over ervaringsleren leert dat reflectie na afloop nodig is om een ervaring te kunnen overdenken en om te kunnen beoordelen wat deze ervaring betekent voor het handelen in nieuwe situaties (De Waal, 2008). Door

¹⁵⁴ Van Beek & Sleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 4, 18 november.

¹⁵⁵ Van Beek & Sleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 4, 18 november.

¹⁵⁶ Van Beek & Sleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 4, 18 november.

¹⁵⁷ Karakus, G. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 1, 16 november.

feedback en ondersteuning vanuit de omgeving (van peers, jongerenwerkers, andere betrokkenen) krijgen jongeren inzicht in hun gedrag en mogelijkheden. Elkaar complimenteren en het bespreken van activiteiten en doelen, stimuleren de voortgang.

8.2.4 Principe 3 Werken met de omgeving

Werken met de omgeving is het derde methodische principe. De omgeving wordt zowel als een risicofactor als een beschermende factor voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren gezien (Loeber e.a., 2006). De sociale kwaliteit van de omgeving bepaalt de waarde voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren (De Winter, 2011). Het samenspel van aan- of afwezige materialen, regels en begeleiding zijn van invloed op de mogelijkheden die een omgeving kinderen en jongeren biedt om zich te ontwikkelen (De Waal, 2005). Het principe Werken met de omgeving wordt door jongerenwerkers ingezet om de brugfunctie te kunnen vervullen tussen jongeren en hun omgeving (Koops e.a., 2013, 2014; Metz, 2011a). Alleen als er samengewerkt wordt met partners in de omgeving van jongeren kan er werkelijk worden bijgedragen aan de maatschappelijke binding van jongeren (Noorda e.a., 2009).

‘Eén keer per maand hebben we een overleg met partners en met alle betrokken instanties waar we mee samenwerken, dan komen we elke maand bij een om de ontwikkelingen door te nemen. Als er iets speelt wordt er ook een soort spoedvergadering ingepland zodat iedereen op de hoogte is. Het is belangrijk dat het contact tussen al die instanties via korte lijnen verloopt. Ik heb het dan over de gemeente, buurtteams, politie, toezicht en handhaving in sommige gevallen mensen van altrecht. Dit is sowieso één keer per maand tenzij er echt iets noodzakelijk is dan wordt er zo snel mogelijk, dus een spoed vergadering ingepland.’¹⁵⁸

Formele samenwerking

Uit de interviews met jongerenwerkers komt naar voren dat er binnen de formele sociale infrastructuur wordt samengewerkt met jeugd- en hulpverlening, gemeentelijke diensten, justitiële organisaties, onderwijs, bedrijven (potentiële werkgevers, leerwerkplekken, sponsors van projecten, lokale ondernemers), gezondheids- en zorgdiensten, woningcorporaties, politie, etc. Jongerenwerkers werken samen met bovengenoemde instanties om:

- informatie over jongeren te kunnen delen;
- af te stemmen welke vorm van hulpverlening en aanpak het beste past bij een jongere;
- een oplossing te kunnen vinden voor problemen van jongeren;
- potentiële deelnemers te vinden voor Informatie & Advies;
- jongeren te kunnen doorverwijzen naar bijvoorbeeld hulpverleningsinstanties of toe te kunnen leiden naar onderwijs of werk (Koops e.a., 2014).

Jongerenwerkers moeten ervoor zorgen dat zij goed zicht hebben op de sociale kaart van hun werkveld en relaties hebben met relevante instellingen, zodat jongeren zo nodig snel en adequaat kunnen worden doorverwezen (Goetschius & Tash, 1967; Koops e.a., 2013, 2014; Paulides & Thije, 1996; Schellekens, 1998; Veenbaas e.a., 2011).

¹⁵⁸ Ahdach, I., Azzouni, Y. & Afkir, M. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 3, november.

*'Ik denk dat het belangrijk is dat je, je bewust bent van je eigen omgeving, van de sociale kaart en van je netwerk. Wat hebben jouw werkpartners je te bieden, zodat je weet wat er is en waar je ze in kan adviseren. Je moet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de gemeente, maar ook van andere instanties die jongeren wat te bieden hebben. Met de ene organisatie heb je een betere klik en vind je dat ze beter omgaan met de jongeren dan een andere organisatie. Je probeert ze dan toch eerder te sturen naar een organisatie waar je meer vertrouwen in hebt.'*¹⁵⁹

*'Je moet de sociale kaart kennen; de netwerkpartners bijvoorbeeld: Jongerenservicepunt, Streetcornerwork, GGD, ouderkind adviseur. Je moet de jongeren aan een partner kunnen koppelen of de politie inschakelen indien nodig. Je moet de netwerkpartners kennen, maar je moet ook deskundigen, specialisten kunnen inschakelen. Bijvoorbeeld iemand die over de vrouwelijke ontwikkeling rond de 12 jaar kan vertellen.'*¹⁶⁰

In de samenwerking met de formele sociale infrastructuur wil zich nog wel eens het dilemma voordoen dat door de vigerende wet- en regelgeving en gebruikte procedures binnen de verschillende instanties sommige jongeren tussen de wal en het schip (dreigen te) vallen, of van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat daardoor het begeleidingsproces vertraagt. Ook wachtlijsten zorgen voor vertraging.

*'Het dilemma waar ik bijvoorbeeld mee zit is dat sommige organisaties wachtlijsten hebben. Enorme wachtlijsten. Dat ervaar ik wel als een dilemma. Kijk bijvoorbeeld schuldhulpverlening, daar hebben ze een wachtlijst. Ik vind het ook een dilemma dat sommige organisaties heel traag zijn. Dat ze niet snel handelen of schakelen. Ik ben heel erg van de korte lijnen. En soms hebben mensen een wachtlijst of worden van het kastje naar de muur gestuurd. Dat vind ik soms heel vervelend. Het liefst wil ik de telefoon oppakken en zeggen kijk hier heb ik een jongere, maar vaak moeten ze een formulier in vullen en dan worden ze weer gebeld door een collega. Dan duurt het weer twee weken voordat er een afspraak is gemaakt.'*¹⁶¹

*'Er zijn overal heel veel wachtlijsten. Bijvoorbeeld bij verschillende voorzieningen zoals huisvesting en schuldhulpverleningstraject, daar kamp je met wachtlijsten en dat valt eigenlijk buiten ons vermogen om. Soms blijf je ze [jongeren] Informatie & Advies geven en adviseren, maar dan moeten ze gewoon lang geduld hebben om daar uiteindelijk te moeten komen, waar ze moeten zijn.'*¹⁶²

De literatuur bevestigt dat toegang tot de formele sociale infrastructuur van belang is omdat daar de voorzieningen zijn, zoals onderwijs, schuldhulpverlening, talentontwikkeling, inkomensondersteuning en professionele hulpverlening. Jongerenwerkers moeten er daarom voor zorgen dat zij met de relevante instellingen relaties hebben waardoor jongeren snel doorverwezen kunnen worden en hun problemen opgelost kunnen worden (Groeneweg, 1993; Paulides & Thije, 1996; Schellekens, 1998; Veenbaas e.a., 2011; Verhagen, 2008).

¹⁵⁹ Blijleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

¹⁶⁰ Afadass (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 6, november.

¹⁶¹ Blijleven (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

¹⁶² Tulaseket (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

Scholen zetten zich naast hun primaire taak, het bieden van onderwijs, steeds meer in voor maatschappelijke vraagstukken zoals het bestrijden van schooluitval, werken aan talentontwikkeling en het bieden van stages. Het jongerenwerk kan op deze gebieden met de school samenwerken en daarnaast biedt de school een belangrijke vindplaats van jongeren zoals ook uit dit onderzoek bleek (Sonneveld, 2011; Verhagen, 2008).

Informele samenwerking

Met de ontwikkeling van een participatiesamenleving wordt samenwerking met de informele sociale infrastructuur steeds belangrijker. In de directe leefomgeving van jongeren zijn ook veel mogelijkheden aanwezig (Bakker, 2011; Groeneweg, 1999; Paulides & Thije, 1996). Voorbeelden daarvan zijn ouders (familie) en peers.

1) Ouders

Contacten leggen met ouders kan een manier zijn waarop jongerenwerkers werken met de omgeving van de jongeren. Cruciale voorwaarde om ouders (of eventueel andere familieleden, al naargelang de familierelaties) te betrekken bij individuele problemen van jongeren is dat zij zelf ermee instemmen dat de jongerenwerker contact legt met de ouders om te voorkomen dat het vertrouwen tussen de jongerenwerker en de jongere wordt geschaad.

*'Jongerenwerkers werken steeds meer met ouders, dus als de vertrouwensband met de jongere goed is en de jongere geeft aan van dat mijn ouders het wel mogen weten. Bijvoorbeeld ze wil huiswerkbegeleiding, dan kunnen we daar samen over praten en ernaar toe werken en contact opnemen met de moeder of vader en hen informeren dat zij moeite heeft met rekenen. 9 van de 10 keer weet de moeder dat wel, maar wat doen jullie daar aan.'*¹⁶³

*'Bij de jongere doelgroep kun je de ouders erbij betrekken. Bij de oudere doelgroep merk ik wel dat het steeds lastiger wordt om ouders erbij te betrekken. Op het moment dat je het doet dan betreed je een territorium, die zij als bedreigend ervaren. Op het moment dat je ouders bij gesprekken betreft of in gesprek gaat over de jongere dan gaan ouders op de jongere af en deze aanspreken en ben jij de boosdoener en vervaagt het contact tussen jou en de jongere. Op het moment dat ik besluit om de ouder of omgeving van de jongere erbij te betrekken dan bespreek ik dit ook met de jongere. De jongere is er van op de hoogte. Hierin laat ik zien dat ik transparant ben.'*¹⁶⁴

De ouders worden geïnformeerd over wat het jongerenwerker kan betekenen voor hun zoon of dochter, maar de ouders worden ook voorzien van informatie en advies over opvoedvragen.

*'Soms weten ouders niet hoe iets in elkaar zit, dus dan is het echt nodig om advies te geven over bijvoorbeeld hoe veel beeldschermtijd een kind per dag zou mogen krijgen.'*¹⁶⁵

¹⁶³ Afadass, A., Berg, J., Blank, S. & Simons, C. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 6, november.

¹⁶⁴ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹⁶⁵ Blank (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 6, 24 november.

Verder blijkt uit de interviews dat het van belang is ouders te informeren en te betrekken bij de ontwikkeling van jongere(n) en eventuele problemen waar jongere(n) mee kampen.

*'Je gaat eerst in gesprek met de jongeren en aan de hand daarvan probeer je een link te leggen met ouders, dan doe je een check in hoeverre ze zich daar bewust van zijn en er mee bezig zijn. Vaak zijn ze er mee bezig dan moeten we ons er niet verder in verdiepen en het laten rusten, want er is een professionele instantie mee bezig. Stel dat is niet zo, dan ga je samen met de ouders checken welke instantie daarbij zou kunnen helpen. Dat is altijd in overleg met de ouders mits ze 18 jaar of ouder zijn, dan doe je het samen met de jongeren. Maar dan nog vind ik het wel goed dat de ouders er op geattendeerd worden dat wij ermee bezig zijn.'*¹⁶⁶

Studies hebben eveneens uitgewezen dat steun en betrokkenheid van de directe omgeving bij de ontwikkeling van kinderen en dus ook van jongeren heel belangrijk is (Bernstein, 1964; Brasil & Koller, 2008; Rikers, 2009). Daarnaast biedt ouderbetrokkenheid inzicht in de thuissituatie van de jongere en kunnen ouders betrokken worden bij het oplossen van problemen van de jongeren (Barquioua e.a., 2010; Veenbaas e.a., 2011). Voor meiden met een niet-westerse achtergrond, anders dan voor jongens, geldt dat zij vaak de toestemming van ouders nodig hebben om deel te kunnen nemen aan bepaalde activiteiten of gebruik te kunnen maken van specifieke voorzieningen (Gemmeke e.a., 2011; Kelderman & Jezek, 2010; Veenbaas e.a., 2011). Dit komt waarschijnlijk door de culturele achtergrond van de ouders die soms van mening zijn dat meiden niet zomaar uit huis moeten gaan en niet moeten participeren in activiteiten met onbekende mensen.

2) Peers

Er wordt in enkele praktijken met peers gewerkt binnen de specifieke methodiek van Informatie & Advies. 'Peers', of te wel leefstijlgenoten, kunnen jongeren zowel positief als negatief beïnvloeden (Manders, Metz & Sonneveld, 2016). Deze positieve en negatieve interacties vinden ook plaats in het jongerenwerk. Jongerenwerkers hebben de taak om tijdens deze interacties de positieve beïnvloeding tussen jongeren te bevorderen en negatieve beïnvloeding tegen te gaan. De inzet is dat peer-to-peer interacties ertoe bijdragen dat jongeren een voorbeeld voor elkaar zijn als het gaat om zelfontwikkeling en het participeren in de maatschappij. Veel vragen van jongeren betreffen kwesties waar alle jongeren mee te maken hebben en bijna altijd is het zo dat er in de groep andere jongeren zijn die zoiets al hebben meegemaakt. De benodigde kennis is dan al in de groep beschikbaar (Metz & Sonneveld, 2013). Deze jongeren bij elkaar brengen zorgt er bijvoorbeeld voor dat zij kennis, inzichten, en ervaringen met elkaar kunnen delen. Peers worden in een aantal praktijken ingezet als rolmodel. In deze rol vervullen zij een voorbeeldfunctie voor andere jongeren.

'Betrekt je ook peers bij het geven van Informatie & Advies?'

'Ja zeker, waar ik nu vooral mee bezig ben is de rolmodellenfunctie. Deze jongeren komen vanuit hetzelfde milieu als de huidige doelgroep en wij zetten ze in om als voorbeeldfunctie voor de jongeren te dienen. Zij sturen als het ware de jongeren aan of geven advies en informatie daar waar de jongeren dat nodig hebben en ik sta als

¹⁶⁶ Van Beek & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 4, 26 november.

*jongerenwerker weer bovenop om de voorbeeldfuncties aan te sturen en informatie te geven daar waar het nodig is.*¹⁶⁷

De literatuur laat zien dat het inzetten van peers van de jongerenwerker vraagt dat die alert is op wat er in de groep reeds aanwezig is, zodat hij kan stimuleren dat jongeren van elkaars kennis en ervaring gebruik maken (Manders e.a., 2017). Het is belangrijk dat jongeren de ervaring opdoen dat zij elkaar kunnen steunen, dat mensen samen sterker zijn dan alleen, dat zij niet de enigen zijn die dat soort problemen hebben en dat sommige problemen bovendien niet persoonlijk zijn.

8.2.5 Principe 4 Nabijheid

Nabijheid is het vierde methodische principe van Informatie & Advies. Met nabijheid verwijzen we naar het bewust gebruiken van persoonlijke overeenkomsten tussen de jongere en jongerenwerker om zo extra mogelijkheden te bieden voor ontwikkeling en leren (Metz & Sonneveld, 2013). Onder overeenkomsten verstaan we onder meer: zelfde sekse, eveneens jong zijn, een zelfde etnische achtergrond hebben, een zelfde levensovertuiging toegedaan zijn of het hebben van (bepaalde) overeenkomstige ervaringen. Het delen van een vorm van dergelijke overeenkomsten brengt het gevoel van herkenning en het gevoel van iets kunnen en willen delen met de ander met zich mee (Newton, 2004).

Jongerenwerkers proberen in hun handelen aan jongeren te laten zien dat ze er voor de jongeren zijn, dat ze begrip hebben voor de problemen en behoeften van jongeren. Soms geven ze ook aan dat ze vroeger zelf evenzeer met dergelijke problemen te kampen hadden zoals jongeren nu. Dit wil zeggen dat jongerenwerkers op die manier dichterbij de jongeren komen en vertrouwen winnen om hun daadwerkelijk te kunnen helpen.

*‘waarom ik haar die nabijheid geef, is omdat ik wil dat zij er wat van leert. De reden dat ik zou vertellen dat ik het ook heb meegemaakt is zodat zij vertrouwen in mij krijgt en denkt zij heeft het ook meegemaakt. Zij snapt mij.’*¹⁶⁸

Als er sprake is van nabijheid, dan biedt dit gedeelde persoonlijke kenmerk de mogelijkheid om de eigen ervaring van jongerenwerkers in te zetten in Informatie & Advies (McLeod, 2010). De eigen ervaring van bijvoorbeeld jong-zijn, man-zijn of leven in een achterstandssituatie is voor een deel van de jongerenwerkers een belangrijke krachtbron binnen het principe nabijheid. Jongerenwerkers hebben deze kennis opgedaan door te reflecteren op persoonlijke ervaringen. Jongerenwerkers maken op drie manieren gebruik van de eigen ervaring (Metz, 2016):

- (1) om problemen en behoeften van jongeren in te schatten.
- (2) om onzekerheid weg te nemen bij jongeren. Vooral in contact met meiden is het bespreekbaar maken van de eigen ervaring van de jongerenwerker een krachtig middel.
- (3) door via ervaringskennis een voorbeeld te zijn voor jongeren om problemen aan te pakken of op te lossen. Door het vertellen van hun eigen levensverhaal en met hun gedrag en positie, laten ze jongeren zien welke mogelijkheden er zijn (Noorda et al., 2009).

¹⁶⁷ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹⁶⁸ Schreuder (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 5, november.

Ervaringskennis wordt in toenemende mate erkend als belangrijke kennisbron voor sociale dienstverlening. Ervaringskennis is individueel en gekoppeld aan de persoon van de jongerenwerker. Het is diens persoonlijke kennis. Deze kennis is verworven door na te denken over persoonlijke ervaringen en de betekenis van deze ervaringen vast te stellen. Op deze manier worden ervaringen niet alleen geplaatst in een levensperspectief, maar kunnen ze ook gebruikt worden ten behoeve van persoonlijke versterking van de ander (Van Haaster, Hidajattoellah, Knooren & Wilken, 2009). Hoewel de persoonlijke ervaring een belangrijke bron van advies is, wordt vanuit de literatuur echter ook terughoudendheid bepleit in de toepassing ervan. Het is immers niet altijd een geschikte bron van advies. Het risico van ervaringskennis is namelijk dat het onvoldoende recht doet aan de individuele eigenschappen van de jongerenwerker enerzijds en de jongere anderzijds. De situatie is wel vergelijkbaar, maar de reacties, gevoelens en passende handelingsperspectieven kunnen verschillend zijn. Ook zijn er vaak verschillen in leefomstandigheden tussen de jongerenwerker toen en de jongere in kwestie nu. Daarbij valt te denken aan de fysieke en economische omstandigheden, de thuissituatie en de positie van de jongere in de *peergroep* (McLeod, 2010).

Aandachtspunten bij nabijheid

Het is van belang de eigen emoties bij een gedeelde ervaring niet de overhand te laten krijgen. Als de emoties overheersen loopt een jongerenwerker het risico om niet objectief naar het probleem of de behoeften van de jongeren te kijken en dus ook niet effectief de jongeren te helpen.

‘...sommige situaties komen soms best wel dichtbij, die heb ik bijvoorbeeld zelf meegemaakt. Dan voel ik echt met haar mee. Bijvoorbeeld gaat het dan om een kleine situatie over discriminatie. Dat heb ik zelf ook meegemaakt, maar dan probeer ik mijn eigen emoties niet de overhand te laten nemen. Ik probeer heel erg mijn eigen emoties een beetje terug te dringen omdat ik van mening ben dat het niet echt helpt om jouw emoties op dat moment helemaal te laten gaan.’¹⁶⁹

Nabijheid is niet altijd noodzakelijk om informatie en advies te kunnen geven. Bij sommige minder persoonlijke vragen om informatie en advies kan het voldoende zijn om snel en adequaat betrouwbare informatie en advies te geven waar jongeren snel verder mee kunnen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het beoordelen van de betrouwbaarheid van informatie die jongeren zelf gevonden hebben.

8.2.6 Principe 5 Veiligheid

Veiligheid is het vijfde en laatste principe van Informatie & Advies. Bij veiligheid gaat het in eerste instantie om het zorgdragen voor het zeker stellen of waarborgen van de persoonlijke vrijheden van de jongere. Dit uitgangspunt was vroeger bekend onder de noemer ‘vertrouwelijkheid’ en ‘confidentieel’. Dit is tegenwoordig vervangen door het bredere begrip ‘veiligheid’ omdat de kern is dat de persoonlijke veiligheid van jongeren gewaarborgd wordt, en dat dit in de praktijk op verschillende manieren gerealiseerd kan worden. Het betrachten van vertrouwelijkheid is een van die manieren, maar niet de enige.

Het principe veiligheid is vooral van belang omdat in het kader van Informatie & Advies met derden wordt samengewerkt en informatie wordt gedeeld. Jongerenwerkers ervaren dit als een dilemma in hun werk. Het liefst zien zij dat jongeren zich naar hun toe zo open mogelijk

¹⁶⁹ Schreuder (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 5, november.

opstellen en daarom werken zij aan een relatie waarin sprake is van vertrouwen (zie ook principe Betekenisrelatie). Als jongeren weten dat het jongerenwerk contact heeft met mensen en organisaties in hun omgeving, kan dit voor jongeren een reden zijn om in het contact terughoudend te zijn met het delen van (vertrouwelijke) informatie.

*'Als een jongen ons iets in vertrouwen vertelt, en hij zegt het is echt vertrouwelijk, maar jij vindt dat het gemeld moet worden, dan hebben we een aantal dilemma's. Dat hoort bij ons werk. De eerste inzet van ons is om de jongere ervan te overtuigen dat het gedeeld moet worden. Dat zijn probleem groter is dan hij of zij zelf denkt en dat de enige oplossing van haar of zijn probleem is om het te delen met andere mensen. Hoe pijnlijk het ook is, daar steken wij heel veel energie in, om jongeren daarvan te overtuigen. Als dat niet lukt, dan zal ik het bij iemand moeten melden en de relatie met de jongere op het spel zetten, maar dan ben je natuurlijk al veel verder.'*¹⁷⁰

*'Kijk, ik vind een aantal termen heel vaag beschreven. Tenminste er is geen boekje waarin duidelijk staat beschreven tot hoever de vertrouwensrelatie moet gaan. Hoever moet ik gaan om uiteindelijk mijn grens daarin te geven. Vooral met de informatie die je krijgt van de jongeren. Ik weet nooit zo goed wat ik wel en niet door kan vertellen. Ik vind het lastig om daarin mijn grens te trekken.'*¹⁷¹

Het is nodig dat jongerenwerkers weten welke wetgeving en welke afspraken er rond het delen van informatie zijn. De meeste instellingen die met elkaar samenwerken hebben daar onderling afspraken over gemaakt. Ook staan er in cao's en in gedragscodes afspraken over het delen van informatie. Daarnaast is het ook nodig dat jongerenwerkers tijdig en duidelijk naar jongeren communiceren hoe met het delen van informatie omgegaan wordt. Daarbij is het een vereiste dat de jongerenwerker vooraf met de betrokkenen bespreekt wat hij wel en niet wil vertellen aan anderen, zoals ouders of school, over hen (Koops e.a., 2014; Metz & Sonneveld, 2013) (Veenbaas e.a., 2011).

*'Soms doe ik niks met de informatie, maar soms doe ik wel wat met de informatie. Dat communiceer ik ook met de jongeren. Dus daar zijn hele duidelijke kaders voor gegeven. Ook benoemen van, "he, je kan alles tegen me zeggen." Op het moment dat ik echt denk dat de veiligheid van anderen of jezelf in gevaar komt dan neem ik stappen, met collega's overleggen et cetera. Dus dat ze wel heel duidelijk weten wat ze aan me hebben en wat ze kunnen doen in bepaalde kaders.'*¹⁷²

De volgende citaten wijzen uit dat een zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie belangrijk is voor het onderhouden en in stand houden van de betekenisrelatie tussen jongerenwerkers en jongeren. De ervaring leert dat het vertrouwen in de jongerenwerker broos is en makkelijk geschaad kan worden. Doorspelen van vertrouwelijke informatie naar derden zonder dat een jongere er weet van heeft kan fataal zijn voor de betekenisrelatie (Metz & Sonneveld, 2012). Een aantal jongerenwerkers vertelt dat het schaden van de betekenisrelatie voorkomen kan worden door discreet om te gaan met informatie. Dit houdt in dat ze duidelijk communiceren naar de jongeren toe wat ze met de informatie die jongeren willen delen doen en op welke manier zij samenwerken met netwerkpartners, waaronder de

¹⁷⁰ Van Assenbergh & De Kock (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 4, 28 oktober.

¹⁷¹ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹⁷² Blank (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 6, 24 november.

politie. Blijft het tussen beiden of wordt belangrijke informatie met samenwerkingspartners zoals politie of de school gedeeld? De citaten geven ook aan dat veiligheid soms wel boven vertrouwen staat. In dit soort situaties proberen jongerenwerkers aan jongeren duidelijk te maken dat er iets gedaan moet worden met betrekking tot hun onveilige situatie.

*'Een belangrijk gegeven is ook dat ik altijd de veiligheid van de jongere en de omgeving voorop stel. Stel dat een jongere komt met een verhaal waaruit ik kan halen dat het een gevaarlijke situatie kan zijn voor zowel hem als zijn omgeving, dan stel ik veiligheid voorop het vertrouwen. Ik bespreek dat met collega's en mijn teammanager. En ook hierin moet je goed kunnen peilen in hoeverre het verhaal klopt.'*¹⁷³

*'Wat zij aan mij wil vertellen en wat ook privacygebonden is, dat houd ik ook tussen ons. Dus daar hebben we wel afspraken over gemaakt. Ik vind het wel belangrijk dat dat ook tussen ons blijft en dat ik niet in een keer tegen al mijn leidinggevenden ga vertellen van kijk wat mijn meisje nou eens een keer heeft meegemaakt. Dat is gewoon het vertrouwen behouden, dat vind ik wel belangrijk.'*¹⁷⁴

Binnen sommige organisaties wordt jongeren gevraagd een verklaring te ondertekenen waarin ze toestemming geven dat informatie wordt gedeeld met samenwerkingspartners.

*'We hebben een intake formulier waarin de jongeren akkoord moeten geven dat hun informatie wordt gedeeld.'*¹⁷⁵

Desondanks kunnen zich situaties voordoen waarin de jongerenwerker de regie overneemt en in het uiterste geval zonder overleg met de jongere vertrouwelijke informatie deelt of ingrijpt. Dit kan voorkomen bij situaties waarin de wet, het publieke belang of de persoonlijke veiligheid en/of de gezondheid in gevaar zijn. Voorbeelden daarvan zijn crimineel gedrag, verspreiding van HIV of TBC, of slachtofferschap van (seksuele) mishandeling (Milburn e.a., 2000). Gezien de ernst van de situatie en het schenden van het vertrouwen is het verstandig dat de jongerenwerker deze stappen nooit op eigen houtje neemt, maar altijd vooraf bespreekt in het team en met de teamleider. In veel organisaties zijn hier afspraken over gemaakt (Veenbaas e.a., 2011).

¹⁷³ Aakouk (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

¹⁷⁴ Schreuder (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 5, november.

¹⁷⁵ Vossen (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 2, november.

9. Randvoorwaarden

In dit hoofdstuk beschrijven wij de randvoorwaarden van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Hiermee bedoelen we de voorwaarden in de organisatie, aansturing en samenwerking die bijdragen aan het uitvoeren van Informatie- en advies. Inzicht in de randvoorwaarden van Informatie & Advies is verkregen door in de voorgaande analyses te zoeken naar omstandigheden die hebben bijgedragen aan het welslagen dan wel mislukken van Informatie & Advies. Hiervoor is gebruik gemaakt van de volgende bronnen: formele documenten van organisaties, interviews met jongerenwerkers en teamleiders, observaties van de uitvoeringspraktijk door studenten en praktijkbeschrijvingen van studenten. De uitkomsten van dit onderzoek worden gekoppeld aan de (vak)literatuur.

Dit onderzoek wijst op drie randvoorwaarden van Informatie & Advies in het jongerenwerk:

1. Kwaliteit
2. Externe samenwerking
3. Middelen (locatie, faciliteiten, budget en tijd)

De drie randvoorwaarden worden hieronder uitgewerkt.

9.1 Kwaliteit

Kwaliteit is een eerste randvoorwaarde voor Informatie & Advies in het jongerenwerk. Om de kwaliteit van Informatie & Advies zeker te stellen zetten praktijkorganisaties in op: borgen van informatie, aansturing, werken in teamverband, het inzetten van deskundige jongerenwerkers, deskundigheidsbevordering van jongerenwerkers, het monitoren van de uitvoering en uitkomsten van informatie & Advies, en het inzetten van vrijwilligers.

9.1.1 Borgen van informatie

Bij het geven van informatie en advies binnen het jongerenwerk is het van belang dat informatie betrouwbaar en correct is en advies goed en bruikbaar is (zie ook aandachtspunten van Stap 3 Perspectief bieden, paragraaf 8.2.3). Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van Informatie & Advies gewaarborgd is, moeten jongerenwerkers in de eerste plaats up-to-date zijn met de sociale kaart en de laatste ontwikkelingen in hun werkveld. Dit gebeurt door gebruik te maken van een interne (juridische) helpdesk en door vakliteratuur en internet te raadplegen om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het werkveld.¹⁷⁶ Daarnaast borgt samenwerking met andere collega's en instanties ook de kwaliteit van informatie (zie ook 'werken in teamverband' in deze paragraaf en 'externe samenwerking' in de volgende paragraaf). Wanneer een jongerenwerker denkt over onvoldoende deskundigheid te beschikken om effectief jongeren te kunnen helpen worden collega's en andere instanties benaderd voor een 'fact-check' of voor specialistische hulp of dienst die hij/zij hun wel kan bieden.¹⁷⁷

9.1.2 Aansturing

Binnen de onderzochte praktijken zijn naast jongerenwerkers ook teammanagers en coördinatoren werkzaam. Deze medewerkers geven leiding aan jongerenwerkers die

¹⁷⁶ Aakouk, S. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, november.

Gokmen, F. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 2, november.

Azzouni, Y. (2015). Verslag van focusgroepbijeenkomst van praktijk 3, 9 december.

¹⁷⁷ Tulaseket, D. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

betrokken zijn bij informatie – en adviesactiviteiten. Aansturing is nodig om de kwaliteit van de activiteiten te waarborgen. Teammanagers en coördinatoren proberen hieraan bij te dragen door te zorgen voor de juiste kwalitatieve bezetting binnen het team en hen te begeleiden waar nodig is.¹⁷⁸ Ook organiseren zij structurele teambijeenkomsten en signaleren zij de trainingsbehoeften van de jongerenwerkers.¹⁷⁹ De aansturing gebeurt zowel via individuele gesprekken als wekelijkse teamoverleggen.¹⁸⁰ Teamleiders en coördinatoren kunnen ook een belangrijke rol spelen bij de bewustwording en bewustmaking van jongerenwerkers over hoe hun achtergrond en referentiekader, hun denken en handelen bij het geven van informatie en advies beïnvloedt. Dit kan bijdragen aan het geven van ‘objectief’ informatie en advies wat eerder van belang bleek (zie ook Aandachtspunten bij informeren en/of adviseren Stap 3 Perspectief bieden). Van belang is om hier aandacht aan te besteden en het bespreekbaar te maken door bijvoorbeeld in teamoverleggen te bespreken hoe het karakter, cultuur, sekse, geloof, seksuele voorkeur en de omgeving waarin jongerenwerkers zijn opgegroeid, hun referentiekader en daarmee hun denken en handelen bepalen. Ook is het van belang duidelijke afspraken en beleid te maken over hoe er omgegaan wordt met diversiteit van mensen en culturen, bijvoorbeeld bij collega’s en bij jongeren.

Er worden door teamleiders beoordelings- en functioneringsgesprekken gevoerd waarbij jongerenwerkers verantwoording moeten afleggen over de werkzaamheden die zij hebben uitgevoerd en de daarbij behorende keuzes.¹⁸¹ De uitvoerende jongerenwerkers hebben zelf wel de verantwoordelijkheid over de activiteiten en hebben de ruimte om in samenspraak met jongeren daar invulling aan te geven. Het is voor de uitvoering van de activiteiten van belang dat er een balans wordt gevonden tussen structuur en vrijheid (Kelderman, 2002). Enerzijds is het van belang dat de organisatiestructuur Informatie & Advies faciliteert, anderzijds hebben jongerenwerkers de ruimte (en het mandaat) nodig om zelf vorm te kunnen geven aan hun contact met jongeren, inclusief toegang tot de daarbij behorende middelen (Kelderman, 2002). Verder is de teamleiding verantwoordelijk voor het opstellen van een teamplan door teamevaluaties te organiseren en daarover te rapporteren. Samen met de registratiegegevens dienen zij hierover verantwoording af te leggen bij het management of de gemeente. De uitkomsten hiervan en eventuele bijzonderheden worden dan besproken tijdens de management vergadering.¹⁸²

9.1.3 Werken in teamverband

Binnen alle onderzochte praktijken worden Informatie & Adviesactiviteiten geboden vanuit een team bestaande uit jongerenwerkers, beroepsprofessionals, stagiaires, vrijwilligers en teamleiders. Bij beroepsprofessionals kan gedacht worden aan schuldhelpverleners of voedingsdeskundigen die bijvoorbeeld een voorlichtingsbijeenkomst geven over schuldpreventie of voeding.¹⁸³ Het werken in teamverband kan de kwaliteit van Informatie & Advies in het jongerenwerk waarborgen, doordat de betrokken professionals samenwerken

¹⁷⁸ XXX (2008). Functieomschrijving meewerkend voorman/voorzitter, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

¹⁷⁹ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerk, 30 september.

¹⁸⁰ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸¹ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 3. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸² Schreuder, I., Jans, L., & Wijland, C. van. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸³ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G., & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Advies praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

en elkaar kunnen aanvullen op verschillende gebieden zoals coaching, netwerken en vakdeskundigheid (zoals schulden of voeding). Het is nodig zodat de jongerenwerkers elkaar kunnen ondersteunen en een leerklimaat kunnen stimuleren (Bakker, 2011). Gezamenlijk zijn ze verantwoordelijk voor de begeleiding van jongeren bij hun deelname aan de Informatie & Adviesactiviteiten. Het team werkt over het algemeen samen tijdens de activiteiten. Naast dat dit een veiligheidsmaatregel is (zie ook paragraaf 9.1), is het ook een manier om elkaar (inhoudelijk) ondersteuning te bieden. De professionals communiceren dan ook via de email, telefoon, face-to-face of social media veelvuldig met elkaar over de ontwikkelingen rondom de jongeren.¹⁸⁴ Daarnaast nemen de jongerenwerkers regelmatig deel aan teamoverleggen.¹⁸⁵ Tijdens het teamoverleg worden de betrokken jongerenwerkers geïnformeerd over de voortgang, eventuele veranderingen of incidenten en de programmering. Ook wordt er tijdens het teamoverleg verantwoording afgelegd over bepaalde keuzes van de jongerenwerkers aan de teamleider (zie ook paragraaf 9.2 *aansturing*). Bovendien kunnen jongerenwerkers tijdens team overleggen van elkaars ervaringen en kwaliteiten leren. Verder komt het regelmatig voor dat de teams informeel samen iets gaan drinken of lunchen.¹⁸⁶ Door samen te werken tijdens activiteiten, door met elkaar te communiceren over de ontwikkelingen van jongeren en door deel te nemen aan team overleggen, proberen jongerenwerkers hun kennis actueel en op niveau te houden. Verder geeft het merendeel van de praktijkorganisaties aan dat het van belang is dat de samenstelling van het team divers is qua sekse, culturele achtergrond en leeftijd.¹⁸⁷ Diversiteit in het team draagt een breed palet aan kennis en ervaring met zich mee waaruit geput kan worden bij het begeleiden van jongeren in het jongerenwerk. Uit de literatuur blijkt dat de teamsamenstelling van invloed is op het contact met de doelgroep. Een cultureel divers team is noodzakelijk om goed te kunnen werken met jongeren van verschillende afkomsten (Kelderman, 2002; Otten & Jongerenteam Iriszorg Nijmegen, 2007). Diversiteit in het team draagt een breed palet aan kennis en ervaring met zich mee waaruit geput kan worden bij het bieden van Informatie & Advies aan jongeren in het jongerenwerk.

9.1.4 Inzetten van deskundige jongerenwerkers

Goed opgeleide, ervaren en kwalificeerde jongerenwerkers zijn tevens van belang om de kwaliteit van Informatie & Advies in het jongerenwerk te waarborgen. De deskundigheid van professionele jongerenwerkers is een belangrijke randvoorwaarde om Informatie & Adviesactiviteiten te kunnen voorbereiden, organiseren en uitvoeren (Faché, 2016). Het biedt een garantie voor een goede begeleiding van jongeren die Informatie & Adviesvragen hebben.¹⁸⁸ Daarvoor moeten de jongerenwerkers over de juiste kennis, vaardigheden en houding beschikken om de gewenste en benodigde Informatie & Advies op een toegankelijke wijze over te kunnen dragen aan de jongeren. Daarnaast zijn competenties nodig om te kunnen signaleren wat er speelt bij de jongeren, daarop te anticiperen, aan te sluiten op hun leefwereld, hen te kunnen motiveren, om te gaan met onverwachtse gebeurtenissen en eventueel hen door te verwijzen naar de netwerkpartners (Faché, 2016).

¹⁸⁴ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸⁵ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G., & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Advies praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

¹⁸⁶ Afkir, M. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerker van praktijk 3, 11 november.

¹⁸⁷ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G., & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Advies praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerk van praktijk 2, 30 september.

¹⁸⁸ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Passende vooropleidingen zijn voorwaarden om de competenties te ontwikkelen die nodig zijn voor Informatie & Adviesactiviteiten en deze in te zetten. Via een vooropleiding waarin de theorie wordt overgedragen en er gelegenheid wordt geboden om vaardigheden eigen te maken, kunnen jongerenwerkers zich voorbereiden op het methodisch handelen tijdens Informatie & Advies. Bijna alle onderzochte praktijken spreken zich op papier dan ook uit over de opleidingseisen voor jongerenwerkers. Verschillende praktijken geven aan dat zij streven naar een goede mix en balans van jongerenwerkers met een mbo of hbo achtergrond.¹⁸⁹ Deze praktijken vinden het belangrijk dat het team bestaat uit jongerenwerkers die zowel streetwise en praktijkgericht zijn als hun methodisch handelen goed kunnen onderbouwen. Voor andere praktijken is het meer van belang dat de jongerenwerkers minimaal hbo geschoold zijn.¹⁹⁰ Van de jongerenwerkers met een hbo niveau hebben de meeste opleidingen gedaan zoals Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Sociaal Pedagogische Hulpverlening, Toegepaste Psychologie Pedagogiek en Culturele Maatschappelijke Vorming.¹⁹¹ De jongerenwerkers die mbo geschoold zijn hebben veelal Sociaal Cultureel Werk (niveau 3 of 4) gedaan.¹⁹² Daarnaast hechten de onderzochte praktijkorganisaties veel waarde aan de praktijkervaring van hun jongerenwerkers. Het adequaat kunnen geven van Informatie & Advies aan jongeren vraagt om praktijkervaring bij jongerenwerkers (Faché, 2016). Als we kijken naar de praktijkervaringen van de betrokken jongerenwerkers dan valt op dat de meesten al langer actief zijn in het jongerenwerk. Zo hebben de betrokken jongerenwerkers een gemiddelde werkervaring in het werken met jongeren van ongeveer 5 à 6 jaar.¹⁹³

9.1.5 Deskundigheidsbevordering

Het inzetten van deskundigheidsbevordering is nodig om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van Informatie & Advies in het jongerenwerk gewaarborgd blijft en jongerenwerkers zich professioneel kunnen ontwikkelen (Faché, 2016). Het geven van betrouwbare Informatie & Advies aan jongeren is een grote verantwoordelijkheid voor de jongerenwerkers en kan in de praktijk soms ingewikkeld zijn. Om die reden is deskundigheidsbevordering noodzakelijk. Deskundigheidsbevordering kan verschillende vormen aannemen. Een vorm die belangrijk is en die vaak gebruikt wordt in de praktijk is intervisie.¹⁹⁴ Bij intervisie leren de jongerenwerkers van elkaar door dilemma's te bespreken, feedback aan elkaar te geven, en te reflecteren op hun handelen.¹⁹⁵ Een andere vorm van deskundigheidsbevordering is het

¹⁸⁹ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G., & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Advies praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerk van praktijk 2, 30 september.

¹⁹⁰ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 3. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Assenbergh, L. van., & Kock, M. de. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 4, 28 oktober.

XXX (2015). Handleiding Coaches 2015-2016. Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 5.

¹⁹¹ Tulaseket, D. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 3 van praktijk 2, november.

Azzouni, Y. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker van praktijk 3, 18 november.

¹⁹² Beek, J. van., & Slevén, D. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker van praktijk 4, 18 november.

¹⁹³ Blijleven, S. (2015). Diepte-interview jongerenwerker 1 van praktijk 2, 23 november.

Beek, J. van., & Slevén, D. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker van praktijk 4, 18 november.

¹⁹⁴ Jans, L., & Schreuder, I. (2015). Verslag van kennismakingsgesprek met projectleider, 30 september.

XXX (2015). Handleiding Coaches 2015-2016. Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 5.

¹⁹⁵ Jans, L., & Schreuder, I. (2015). Verslag van kennismakingsgesprek met projectleider, 30 september.

bieden van individuele begeleiding aan jongerenwerkers. Bij praktijken die werken met vrijwilligers, beroepsprofessionals en stagiaires, geldt vaak dat zij hen ook individuele begeleiding bieden.¹⁹⁶ Naast het vergroten van de handelingskennis door intervisiesessies en individuele begeleiding binnen de onderzochte praktijkorganisaties, kunnen jongerenwerkers hun deskundigheid verhogen door het volgen van eendaagse of meerdaagse trainingen, door deelname aan studiedagen en congressen op landelijk en internationaal niveau, door gebruik te maken van een interne (juridische) helpdesk en door vakliteratuur en internet te raadplegen om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het werkveld.¹⁹⁷

9.1.6 Monitoren

Een andere randvoorwaarde voor Informatie & Advies betreft het monitoren van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Het monitoren gaat over het volgen van wat er gebeurt in de uitvoering van Informatie & Advies en daar verslag van doen. Dit kent twee functies: 1) het waarborgen van de kwaliteit en 2) het verantwoorden en inzichtelijk maken van de resultaten naar het management en opdrachtgevers. Bij het waarborgen van de kwaliteit gaat het om het inzichtelijk maken van de effecten en de betekenis van de Informatie & Adviesactiviteiten voor jongeren. Inzichten hierin zijn van belang om de activiteiten te kunnen blijven faciliteren en te optimaliseren. Het monitoren van deze activiteiten helpt de jongerenwerkers om de achterhalen wat de informatie- en adviesbehoeften zijn van de jongeren, hoe processen zich kunnen ontwikkelen en wat mogelijke kansen zijn voor het jongerenwerkaanbod (Veenbaas e.a., 2011; Faché, 2016). Uitkomst daarvan kan zijn dat de activiteiten verbeterd of aangescherpt worden. De wijze van verslaglegging varieert tussen het schrijven van reflectieverslagen tot het werken met registratiesystemen.¹⁹⁸ Het werken met registratiesystemen sluit aan bij de toenemende aandacht voor een zorgvuldige uitvoering van methodieken, en voor de borging en het onderhoud ervan (Stals e.a., 2009; Reith, Prins, Goorden & Stals, 2011). De ambitie van deze systemen is dat zij zowel bijdragen aan de kwaliteitsverbetering als inzicht bieden in de resultaten. Voorbeelden van dergelijke systemen die jongerenwerkers bijna dagelijks gebruiken, zijn de Jongerenwijzer, Regas en Profit.¹⁹⁹ Aangezien Informatie & Advies als methodische activiteit een integraal onderdeel vormt van het jongerenwerk, worden deze monitoringssystemen niet gebruikt om de specifieke resultaten van Informatie & Advies te meten maar van het jongerenwerk als geheel (zie ook Hoofdstuk 4 Doelen & Resultaten).²⁰⁰

Een tweede functie van monitoring is het verantwoorden en inzichtelijk maken van de resultaten naar het management en opdrachtgevers. Hierbij gaat het om wat Informatie &

¹⁹⁶ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerk, 30 september.

¹⁹⁷ Aakouk, S. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 1, 17 november.

Gokmen, F. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 2 van praktijk 2, november.

Azzouni, Y. (2015). Verslag van focusgroepbijeenkomst van Informatie & Adviespraktijk 3, 9 december.

¹⁹⁸ Jans, L., & Schreuder, I. (2015). Verslag van kennismakingsgesprek met projectleider, 30 september.

XXX (2012). Jongerenwerkboek, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

¹⁹⁹ XXX (2015). XXX Handboek Kwaliteit.

XXX (2012). Jongerenwerkboek, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²⁰⁰ XXX (2015). XXX Handboek Kwaliteit.

XXX (2012). Jongerenwerkboek, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Advies in de jongerenwerkpraktijk heeft opgeleverd in relatie tot de vooraf gestelde doelen. Inzage in de effecten en resultaten van de werkzaamheden van de jongerenwerkers wordt steeds meer verwacht door opdrachtgevers zoals de Gemeente Amsterdam²⁰¹ of de Gemeente Utrecht.²⁰² Het monitoren van de resultaten gaat over het algemeen over: het aantal activiteiten, aantal deelnemers, duur van de activiteiten en het aantal doorverwijzingen naar de netwerkpartners. Omdat Informatie & Advies een integraal onderdeel is van het contact tussen jongerenwerkers en jongeren, is het moeilijk de resultaten specifiek voor Informatie & Advies te monitoren.

9.1.7 Vrijwilligers

Verschillende onderzochte praktijken zetten vrijwilligers in om Informatie & Advies activiteiten te kunnen voorbereiden, te organiseren en uit te voeren. Meestal worden vrijwilligers ingezet om bepaalde jongeren te bereiken, hen te inspireren, activiteiten te ondersteunen of vanuit hun verschillende ervaringen voorlichting te geven over bijvoorbeeld alcohol- en drugsgebruik (Faché, 2016). Dit zijn meestal leeftijdsgenoten die eerder zelf ook eerder deelgenomen hebben aan de activiteiten in het jongerenwerk en worden daarom door zowel jongerenwerkers als de jongeren als peers gezien (zie ook paragraaf 8.3.3. over Peers).

Bij één praktijk zijn de vrijwilligers ex-gedetineerden of werkzoekenden die in het kader van re-integratie vrijwilligerswerk moeten doen.²⁰³ Deze praktijk heeft ook specifiek beleid ontwikkeld voor vrijwilligers. Over het algemeen moeten de vrijwilligers zoveel mogelijk voldoen aan de volgende competenties: communicatieve vaardigheden, affiniteit met de doelgroep, een actieve houding, flexibiliteit en het tonen van initiatief.²⁰⁴ De werving van vrijwilligers gaat via verschillende kanalen. Bij de meeste praktijken worden jongeren benaderd met de vraag of zij interesse hebben om zich als vrijwilliger in te zetten in het jongerenwerk.²⁰⁵ Ook worden vrijwilligers geworven door stagiaires te benaderen, via leeftijdsgenoten of vacatures.²⁰⁶ Bij bepaalde praktijken kunnen vrijwilligers rekenen op een kleine vergoeding.²⁰⁷ Praktijk 2 is de enige onderzochte praktijk waar niet met vrijwilligers samen wordt gewerkt.

9.2 Externe samenwerking

Samenwerking met netwerkpartners en andere instanties is een randvoorwaarde voor het succesvol uitvoeren van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Jongerenwerkers werken in het kader van Informatie & Advies activiteiten samen met zowel formele partners zoals scholen, de politie, woningbouwcorporaties en zorginstellingen²⁰⁸ en de gemeente als

²⁰¹ XXX (2015). Verslag van interview met beleidsmedewerker, 17 december.

²⁰² XXX (2015). Jaarplan XXX, Utrecht: Jongerenwerkpraktijk 4.

²⁰³ Azzouni, Y. (2015). Verslag van focusgroepbijeenkomst van Informatie & Adviespraktijk 3, 9 december.

Beek, J. van., Sleven, D., Assenbergh, L. van., & Kock, M. de. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 4. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²⁰⁴ XXX (2015). XXX Deel IV- Bijlagen Handboek Kwaliteit. Utrecht: Jongerenwerkpraktijk 4.

²⁰⁵ XXX (2012). Jongerenwerkboek, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

²⁰⁶ Schreuder, I., Jans, L., & Wijland, C. van. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²⁰⁷ Afadass, A. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 6, 30 september 2015.

²⁰⁸ XXX (2012). Jongerenwerkboek, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

XXX (2015). Jaarplan XXX, Utrecht: Jongerenwerkpraktijk 4.

informele partners zoals buurtbewoners, ouders, winkeliers en vrijwilligers.²⁰⁹ Uit de formele documenten van de praktijkorganisaties, interviews met jongerenwerkers en observaties van de uitvoeringspraktijk door studenten blijkt dat de samenwerking nodig is om jongeren door te verwijzen, relevante informatie te delen, voor eventuele benodigde ondersteuning, meer bekendheid te geven aan de activiteiten en om simpelweg op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen rondom de jongeren.

‘Je moet gewoon goed samenwerken met je netwerkpartners, zodat je op de hoogte bent van alle ontwikkelingen in zeg maar de leefwereld van jongeren.’²¹⁰

Jongerenwerkers zijn in de samenwerking een belangrijke schakel (zie ook hoofdstuk XX Methodisch handelen). Hun functie is vooral om verbindingen te leggen en bruggen te bouwen tussen de diverse betrokken partijen.²¹¹ Voor het op gang houden van de formele samenwerkingsverbanden nemen jongerenwerkers deel aan netwerkoeverleggen en bijeenkomsten²¹² (zie ook paragraaf 8.3.3 Werken met de omgeving). In de literatuur wordt het belang van de samenwerking met netwerkpartners eveneens benadrukt. Goede kennis van de sociale kaart en het beschikken over een groot netwerk is voor Informatie & Advies in het jongerenwerk onmisbaar. Dit is onder meer nodig om jongeren goed te kunnen doorverwijzen en toe te leiden naar geschikte partners in het werkveld (Faché, 2016).

9.3 Middelen

Tot slot zijn er een aantal middelen nodig om Informatie & Advies activiteiten mogelijk te maken. Achtereenvolgens worden de volgende middelen uitgewerkt: locatie, faciliteiten, budget en tijd. Ook worden verschillende bronnen geraadpleegd zoals een Juridische Helpdesk, vakliteratuur en informatieve websites. Deze werden beschreven in de vorige paragraaf bij de subparagraaf *Borgen van Informatie*.

9.3.1 Locatie

Het beschikbaar stellen van locaties is voor jongerenwerkers van belang zodat zij hun Informatie & Advies activiteiten kunnen ontplooiën. De rol van deze locaties is tweeledig. Enerzijds als middel om de beoogde doelgroepen te bereiken. Zo trekken jongerencentra door hun vrijetijdsactiviteiten veel jongeren aan. Deze jongerencentra hebben over het algemeen een aantrekkelijk, uitnodigend, inspirerend en sfeervol karakter.²¹³ Dit is nodig zodat de jongeren zich prettig, veilig en welkom voelen (Metz & Sonneveld, 2012; Van Veen, 1991). Behalve jongerencentra worden ook gebruik gemaakt van (sport)scholen en kantoorruimtes van de Gemeente voor Informatie & Advies activiteiten.²¹⁴ Kwantitatief

²⁰⁹ XXX (2011). Handboek Primair Proces Jongerenwerk, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1 Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²¹⁰ Blijleven, S. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

²¹¹ Azzouni, Y. (2015). Verslag van focusgroepbijeenkomst van Informatie & Adviespraktijk 3, 9 december.

Aakouk, S. (2015). Verslag van informeel gesprek met een jongerenwerker van praktijk 1, 16 oktober.

²¹² Beek, J. van., Slevén, D., Assenbergh, L. van., & Kock, M. de. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 4. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²¹³ Aakouk, S., Nawaz, S., Karakus, G., & Plet, R. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Advies praktijk 1. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²¹⁴ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2015). Observatieverslag Informatie & Adviespraktijk 3. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

onderzoek naar Informatie & Advies wijst wel uit dat naarmate jongeren ouder worden, dat zij liever Informatie & Advies krijgen in een jongerencentrum dan op een school. Ouder jongeren blijken zich minder prettig te voelen op school of vrezen voor hun privacy en de vertrouwelijkheid van de dienstverlening (Griffiths, 2013). Bij enkele praktijken vinden de Informatie & Advies activiteiten buiten plaats op plekken waar moeilijk bereikbare jongeren vaak komen. Zo spreken de betrokken jongerenwerkers jongeren aan in coffeeshops, parken, pleintjes en/of (waterpijp)cafétjes.²¹⁵

Anderzijds worden de verschillende locaties gebruikt als passende omgevingen voor het bieden van Informatie & Advies aan jongeren. Zo kunnen jongerenwerkers voor één-op-één contact gebruik maken van kleine kantoortjes in het jongerencentrum. Hier kunnen jongeren dan hun persoonlijke verhalen en/of problemen kwijt.²¹⁶ Ook worden GGD-vestigingen, politiebureaus, scholen, jongerencentra en moskeeën gebruikt om themabijeenkomsten, groepsgesprekken en interviews te houden.²¹⁷ Afhankelijk van de aard van de Informatie & Advies activiteiten worden deze locaties beschikbaar gesteld. Soms is er een bepaald budget nodig om gebruik te maken van externe locaties (zie verder *budget* onder paragraaf 9.4.3.).

9.3.2 Faciliteiten

Naast een geschikte locatie zijn er verschillende faciliteiten nodig om de Informatie & Advies activiteiten te organiseren. Het hangt per activiteit af welke faciliteiten de jongerenwerkers nodig hebben. De faciliteiten zijn nodig om enerzijds toegankelijk te kunnen zijn richting de jongeren en anderzijds om de begeleiding van groepen jongeren praktisch mogelijk te kunnen maken. Belangrijke faciliteiten voor Informatie & Advies activiteiten zijn computers, toegang tot het internet, audiovisuele middelen, tafels en stoelen.²¹⁸ Daarnaast kunnen jongerenwerkers gebruik maken van promotiemiddelen om de Informatie & Advies activiteiten meer bekend te maken bij de doelgroep. Zo worden posters, folders en sociale media door jongerenwerkers veelvuldig gebruikt om de jongeren te bereiken, hun deelname aan de activiteiten te bevorderen en passend Informatie & Advies te verstrekken.²¹⁹

9.3.3 Budget

Een budget is eveneens een randvoorwaarde voor Informatie & Advies activiteiten. Het budget kan de kwaliteit van de activiteiten ten goede komen (Metz & Sonneveld, 2012). Met het budget kunnen kosten zoals reiskosten, boodschappen, nieuwe (ICT)faciliteiten, excursies, workshops en gastsprekers gefinancierd worden.²²⁰ De Informatie & Advies

Beek, J. van., Sleven, D., Assenbergh, L. van., & Kock, M. de. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 4. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²¹⁵ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerk van praktijk 2, 30 september.

²¹⁶ Afkir, M (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerker van praktijk 3, 11 november.

²¹⁷ XXX (2015). Jaarverslag, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1.

²¹⁸ Plet, R. (2015). Observatieverslag Informatie & Adviespraktijk 1, 23 oktober 2015

Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2015). Observatieverslag Informatie & Adviespraktijk 3.

Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²¹⁹ Aakouk, S. (2015). Verslag van informeel gesprek met een jongerenwerker van praktijk 1, 16 oktober 2015.

Blijleven, S. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

XXX (2015). Jaarplan XXX, Utrecht: Jongerenwerkpraktijk 4.

Afadass, A. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 4 van praktijk 6, 30 september.

²²⁰ Ahdach, I., Azzouni, Y., & Afkir, M. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 3.

Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

activiteiten van de meeste jongerenwerkorganisaties worden gefinancierd met een subsidie vanuit de stadsdelen.²²¹ Hiervoor dienen de praktijken een aanvraag in bij de desbetreffende stadsdeel waarbij ze expliciet aangeven wat de doelen zijn van de activiteiten.²²² Hoe hoog deze subsidies zijn, is onbekend. Bij een enkele onderzochte praktijk worden de activiteiten grotendeels gefinancierd door fondsen en het bedrijfsleven. Ruim 40 bedrijven hebben zich aan deze praktijk financieel verbonden. Zij hebben geld, middelen, vrijwilligers en expertises beschikbaar gesteld om de activiteiten te kunnen organiseren en uit te voeren.²²³ Ook zijn er bedrijven die hun diensten aan deze onderzochte praktijk gratis aanbieden en op deze manier hun steentje bijdragen aan de activiteiten.²²⁴ Bij een andere onderzochte praktijk wordt van de betrokken jongeren incidenteel een financiële bijdrage verwacht om deel te kunnen nemen aan de activiteiten.²²⁵ Het hangt per activiteit af hoeveel de jongeren financieel moeten bijdragen. Het is niet bekend hoeveel de jongeren financieel dienen bij te dragen om te kunnen deelnemen aan de activiteiten.

9.3.4 Tijd

Randvoorwaarde voor de uitvoering van Informatie & Advies activiteiten is ook tijd. Tijd is nodig om Informatie & Advies activiteiten voor te bereiden, te organiseren, uit te voeren en te evalueren. Het vergt tijd voor jongerenwerkers om bijvoorbeeld informatie te verzamelen, alvorens zij het kunnen overdragen aan de deelnemende jongeren.²²⁶ Ook het signaleren van de informatie- en adviesbehoeften van jongeren en het daarop aanpassen van het aanbod van Informatie & Advies kost tijd. Het hangt per type activiteit en de doelgroep af hoeveel tijd precies nodig is. Sommige jongerenwerkorganisaties houden structureel Informatie & Advies activiteiten voor de jongeren.²²⁷ Deze onderzochte praktijken organiseren voor een paar uur per week op vaste dagen verschillende activiteiten waar de doelgroep aan kan deelnemen. De reden hiervoor is om de stabiliteit te waarborgen voor zowel de jongeren als de jongerenwerkers in de uitvoeringspraktijk. Bij andere jongerenwerkpraktijken worden de Informatie & Advies activiteiten incidenteel voor jongeren georganiseerd.²²⁸ Deze onderzochte praktijken vinden het van belang dat jongerenwerkers voldoende flexibel kunnen zijn om mee te kunnen bewegen met de wensen en behoeften van de deelnemende jongeren.

²²¹ XXX (2015). Werkplan XXX, Amsterdam: Jongerenwerkpraktijk 1;

Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²²² XXX (2015). Verslag van interview met beleidsmedewerker, 17 december 2015

²²³ Schreuder, I., Jans, L., & Wijland, C. van. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 5. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²²⁴ Jans, L., & Schreuder, I. (2015). Verslag van kennismakingsgesprek met projectleider, 30 september.

²²⁵ Afadass, A., Simson, C., Berg, J., & Blank, S. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 6. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²²⁶ Blijleven, S. (2015). Diepte-interview met jongerenwerker 1 van praktijk 2, november.

²²⁷ Plet, R. (2015). Verslag van informeel gesprek met een jongerenwerker van praktijk 1, 30 oktober.

Afkir, M (2015). Verslag van informeel gesprek met jongerenwerker van praktijk 3, 11 november.

Beek, J. van., Sleven, D., Assenbergh, L. van., & Kock, M. de. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 4. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

²²⁸ Vossen, S., Gokmen, F., Blijleven, S., & Tulaseket, D. (2016). Praktijkbeschrijving Informatie & Adviespraktijk 2. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.

Jans, L., & Schreuder, I. (2015). Verslag van kennismakingsgesprek met projectleider van praktijk 5, 30 september.

Literatuur

- Abdallah, S. E., Kooijmans, M.J.B & Sonneveld, J. (2016). *Talentgericht werken met kwetsbare jongeren. Ontwikkelwerk, erkenningswerk, verbindingswerk*. Bussum: Coutinho.
- Agosto, D. E. & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places and questions: an investigation of the everyday life information-seeking behaviours of urban young adults. *Library & Information Science Research*, (27), 141-163.
- Baes, A., & Soenen, R. (2011). *De leefwereld van maatschappelijk kwetsbare jongeren in het kader van informatiebehoefte en informatietactieken*. Brussel: VIP Jeugd.
- Bakker, P. P. (2011). *Individuele begeleiding van jongeren. Uitgangspunten en handvatten voor de praktijk*. Nijmegen: Tandem Welzijnsorganisatie.
- Balmer, N. J., Buck, A., Patel, A., Denver, C., & Pleasence, P. (2010). *Knowledge, capability and experience of rights problems*. Plenet.
- Balmer, N. J., Tam, T., & Pleasence, P. (2007). *Young people and civil justice; Findings from the 2004 English and Welsh Civil and Social Justice Survey*. London: Youth Access.
- Barman-Adhikari, A., & Rice, E. (2011). Sexual health information seeking among runaway and homeless youth. *Journal of the Society of Social Work Research*, 2(2), 89-103.
- Barquioua, N., Mossel, B. v., & Paulides, H. (2010). *Adviseurs van de straat. Werkwijze ambulante jongerenwerk*. Rotterdam: Stichting Welzijn Feijenoord / Jongerenwerk IJsselmonde (JIJ).
- Bernstein, S. (1964). *Youth on the streets. Work with alienated youth groups*. New York: Association Press.
- Berselaar, V. v. d. (2004). *De casus als basis. Theorie en methode bij het leren van casuïstiek*. Soest: Nelissen.
- Bijl, B., Beenker, L. G. M., & Baardewijk, Y. v. (2005). *Individuele trajectbegeleiding op papier en in praktijk. Een onderzoek naar de programmatheorie en de uitvoering van ITB harde kern en ITB-criem*. Duivendrecht: PI Research.
- Boonaert, T., & Vettenburg, N. (2009). Jongeren en ICT: een divers publiek. In N. Vettenburg, J. Deklerck & J. Siongers (Eds.), *Jongeren binnenstebuiten. Thema's uit het jongerenleven onderzocht* (pp. 151-174). Leuven/Den Haag: Acco.
- Brasil, K. T., & Koller, S. H. (2008). Adolescence and youth at risk situation: social network and protective factors. *Estudos De Psicologia*, 13(2), 165-174.
- Bryman, A. (2004) *Social Research Methods*. London: Oxford University Press.
- Cangelosi, A. (2015). Historical reminder & main achievements. <http://eryica.org/page/history-youth-information>. Geraadpleegd op mei 2016.
- Carr-Saunders, A., & Wilson, P. M. (1933). *The professions*. London: Oxford University Press.
- Cloos, P., Köngeter, S., Müller, B. & Thole, W. (2009). *Die Pädagogik der Kinder- und Jugendarbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Coussee, F. (2006). Jeugdwerk als sociaalpedagogische interventie. Pleidooi voor een verruim(en)de jeugdwerkdefinitie. *Journal of Social Intervention*, (3), 28-36.

- Custers, K., & Mortelmans, D. (2006). *Jeugdinformatie in Vlaanderen*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- De Clerck, M., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermont, S. (2008). *Informatiebehoeften en informatieaanbod*. Leuven: School of Mass Communications.
- De Lange, D. (2006). Van folder via internet naar jongereninformatienetwerk nieuwe stijl. *Nederlands Tijdschrift Voor Jeugdzorg*, 10(2), 89-93.
- Dean, L., Meyer, I. H., Robinson, K., Sell, R. L., Sember, R., Silenzio, V., & Xavier, J. (2000). Lesbian, gay, bisexual, transgender health. Findings and concerns. *Journal of the Gay and Lesbian Medical Association*, (4), 102-151. doi:10.1023/A:1009573800168.
- Delasale, C., Govindassamy, S., & Marquié, G. (2008). L'information des jeunes de 14 á 20 ans en Savoie. *Paris: INJEP*,
- Desimpel, A., Roelens, K., Temmerman, M., Delva, W., De Boeck, F., Goethals, J., & Maes, L. (2010). Advies en hulpvragen van jongeren in verband met seksualiteit. *Tijdschrift Jeugdgezondheidszorg*, 42(2), 31-35.
- Di Antonio, E. (2011). How young people look for information online: A survey of views in six European countries. *Youth Net*.
- Dowling, M. J., & Rickwood, D. J. (2014). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 24(2), 183-196. doi:10.1017/jgc.2013.28
- Dronkers, J. (2008). Echte onderwijseigenaren blijven buiten schot. *Aob Onderwijsblad*, (5)
- Du Bois - Reymond, M, Poel, Y. t., & Ravesloot, Y. (1998). *Jongeren en hun keuzes*. Bussum: Coutinho.
- Ewijk, H. v. (1992). *Methodiek in het jeugdwerk. Basisboek jeugd en jongerenwerk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Fabri, W. (2009). De jongerenwerker moet voldoen aan steeds hogere eisen. Professionalisering van het jongerenwerk. *JeugdenCo Kennis*, (1)
- Faché, W. F. (2016). *Jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen en Nederland*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Ferweda, H., & Kloosterman, A. (2006). *Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek*. Arnhem: Bureau Beke.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Geber, G. M. (1997). Barriers to health care for street youth. *Journal of Adolescent Health*, (21), 287-290. doi:10.1016/S1054-139X(97)00111-0.
- Gemmeke, M., Hilverdink, P., Hoogenes, A., Valkestijn, M., Vink, C., & Smid, M. (2011). *De emancipatie van het jongerenwerk*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Gerritsen, S. (1994). Van begin tot eind. 25 jaar alternatieve hulpverlening als beweging in de tijd. In S. Gerritsen, & T. Schrama (Eds.), (). Amsterdam: SWP.
- Giddens, A.(1984). *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity.

- Giesecke, H. (1990). *Pedagogiek als beroep. Grondvormen van pedagogisch handelen*. Groningen: De Meerval.
- Gilovich, T. (1993). *How we know what isn't so?*. New York: The free press.
- Gladwell, M. (2005). *Blink. The power of thinking without thinking*. Brown: Back Bay Books.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goetschius, G. W., & Tash, M. J. (1967). *Working with unattached youth. Problem, approach, method* Routledge and Kegan Paul.
- Griffiths, G. (2013). *Helpful and unhelpful factors in school-based counselling: clients' perspectives*. BACP/Counselling MindEd.
- Groeneweg, R. (1993). *Eigenwijs? Eigenwijs!*. Rotterdam: Ambulant jongerenwernk Bloemhof-Hillesluis.
- Haan, I., & Duyvendak, W. G. J. (2002). *In het hart van de verzorgingsstaat: het ministerie van maatschappelijk werk en zijn opvolgers (CRM, WVC en VWS), 1952-2002*. Zutphen: Walburg Pers.
- Haaster, H. van, D. Hidajattoellah, J. Knooren & J.P. Wilken (2009). *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid*. Landelijke Denktank Opleidingen Overleg Ervaringsdeskundigheid.
- Hazekamp, J., & Zande, I. v. d. (1992). *Het jongerenwerk in hoofdlijnen*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.
- Hecke, I. v. & Beelen, S. (2016). Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet. Hoe de aard en de toegankelijkheid van laagdrempelige jongerenhulpverlening afstemmen op de doelgroep. In W. F. Faché (Ed.), *Jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen en Nederland (pp. 167-185)*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Hermanns, J. M. S. (2007). Opvoeden en opgroeien: een visie achter het beleid. In P. A. H. Lieshout, Meij, M S S van der & J. C. I. d. Pree (Eds.). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Herweijer, L. (2008). *Gestruikeld voor de start: de school verlaten zonder startkwalificatie*. Den Haag: SCP.
- Honhoff, J., & Brink, M. v. d. (2011). *Beschrijving 'Titan Plus'*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Hortulanus, R. P., Liem, P. P. N., & Sprinkhuizen, A. M. M. (1997). *Welzijnsbeleving en welzijnsbeleid in de jaren '90*. Den Haag: VUGA.
- Hueting, E. (1989). *De permanente herstructurering van het welzijnswerk*. Zutphen: Walburg Press.
- Idema, W. S., Krooneman, P. S., & Rigter, J. A. E. (2010). *Evaluatie Bijzondere trajecten risicojongeren 2008 - 2009*. Amsterdam: Regioplan.
- Ivanovskis, M., & Rupkus, E. (2014). The definition and purpose of youth information and counselling, its forms and functions. In Ivanovskis, M., & Rupkus, E. (Ed.), *Compendium on national youth information and counselling structures (pp. 9-10)* ERYICA.
- Jacobs, G. J., Meij, R., Tenwolde, H., & Zomer, Y. (2008). *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering*. Amsterdam: SWP.

- Jongepier, N. (2011). Gesloten residentiële jeugdzorg als veilige haven. Groepsopvoeder moet balans vinden tussen flexibiliteit en controle. *JeugdenCo Kennis*, 5(4)
- Kamerbeek, S. (2011). *Methodebeschrijving Jongeren Interventie Team Schiedam (JIT)*. Utrecht: Databank Effectieve Sociale Interventies / Movisie.
- Kelderman, I. (2002). *Straathoekwerk*. Amsterdam: Stichting Streetcornerwork.
- Kelderman, I., & Jezek, R. (2010). *Sterk op straat. Methodische uitgangspunten van streetcornerwork*. Amsterdam: Stichting Streetcornerwork.
- Kelly, D. (2006). 'Parents' influence on youths' civic behaviours: The civic context of the care giving environment. *Families In Society. The Journal of Contemporary Social Services*, 87(3), 447-455.
- Kooijmans, M. (2009). *Battle zonder knokken. Talentcoaching van risicjongeren*. Amsterdam: SWP.
- Kooijmans, M. (2010). *Integraal motiveren in het jongerenwerk van de Twern*. 's-Hertogenbosch: Avans Hogeschool.
- Koops, K., Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2013). *Wij zijn de brug naar zelf aan de slag gaan; Onderzoeksrapport over de werking en resultaten van Ambulant Jongerenwerk in de grote stad*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Koops, K., Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2014). *"Want zij gelooft in mij" Onderzoeksrapport Individuele Begeleiding in het jongerenwerk*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Korevaar, L., Dries, J., & Wel, T. v. (2010). *Methodebeschrijving Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB)*. Utrecht: Movisie.
- Krueger, M. (2000). Presence, fear, curiosity, and other themes in community youth work. *Applied Developmental Science*, 4, 21-27.
- Kwakman, K. (2003). Professional learning throughout the career. *International Journal of Human Resources Development and Management*, (3), 180-190.
- Linden, F. J. van der, Guit, H., & Rooijen, E. van, (1993). *De vraag naar jeugdinformatie in feiten en cijfers*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Loeber, R., Slot, W., & Stouthamer-Loeber, M. (2006). A three-dimensional, cumulative developmental model of serious delinquency. In P.O.H. Wikström & R.J. Sampson (red.), *The explanation of crime. Context, mechanisms and development* (pp. 153-194). Cambridge: Cambridge University Press.
- Lorenz, W. (2009). The function of history in the debate on social work. In G. Verschelden, F. Coussée, T. v. d. Walle & H. Williamson (Eds.), (pp. 19-28). Strasbourg: Council of Europe publishing.
- Malekoff, A. (1994). A guideline for groupwork with adolescents. *Social Work with Groups*, 17(1-2), 5-19.
- Marsh, P. (2007). *Developing an enquiring social practice. Practitioners, researchers and users as scientific partners*. Houten: Bohn Stafleu & Loghum.
- Marsh, P., & Fisher, M. (2005). *Developing evidence for social work and social care practice*. London: Social care institute for excellence.

- Maso, I. & Smaling, A. (2004). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Den Haag: Boom.
- McLeod, G. (2010). Advising and mentoring. In T. Jeffs, & M. K. Smith (Eds.), (pp. 101-110). Hampshire: Palgrave, Macmillan.
- Metz, J. (2009a). Shopping in answer to feminist-methodological dilemma's: the method practice description. In: *Feminist research methods, conference proceedings*. Stockholm: Centre for Genderstudies, Stockholm University.
- Metz, J. (2009b). *Zoeken naar zicht. Functioneren Dordtse sociale infrastructuur. Verdiepingsonderzoek Sociale Staat*. Zwijndrecht: Onderzoekcentrum Drechtsteden.
- Metz, J. (2011c). *Welzijn in de 21e eeuw. Van sociale vernieuwing naar Welzijn Nieuwe Stijl*. Amsterdam: SWP.
- Metz, J. W. (2006). De tweeledige werking van intermediairen voor burgerparticipatie.
- Metz, J. W. (2009). Over burgerparticipatie, welzijnsbeleid en de Wmo. Historiografie van de werksort maatschappelijk activeringswerk. *Journal of Social Intervention*, 18(2), 61-83.
- Metz, J. W. (2011). *Vinden, binden en doorleiden. De actuele relevantie van de klassieker Ambulant Jongerenwerk*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Metz, J. W. (2011a). *Kleine stappen, grote overwinningen. Jongerenwerk als historisch beroep met perspectief*. Amsterdam: SWP.
- Metz, J. W. (2012). Jongerenwerk als werkplaats voor professionalisering. *Journal of Social Intervention*, (21), 18-36.
- Metz, J. W. (2013). *De waarde(n) van het jongerenwerk*. Amsterdam: HvA publicaties.
- Metz, J. W. (2016). Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk. In W. F. Faché (Ed.), *Jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen en Nederland* (pp. 87-108). Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Metz, J. W., & Sonneveld, J. (2012). *De inloop als ingang. Onderzoeksrapport over de werking en de resultaten van De Inloop als werkwijze in het grootstedelijk jongerenwerk*. No. Aflevering. Amsterdam: Youth Spot.
- Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2013). *Het mooie is dat je er niet alleen voor staat. Individuele begeleiding van jongeren*. Amsterdam: SWP.
- Metz, J. W., Awad, S., & Sonneveld, J. J. J. (2016). *Resultaten en effecten van Informatie & Advies als methodische activiteit van het jongerenwerk*. Amsterdam: HvA/Youth Spot.
- Milburn, T., Forsyth, B., Stephen, S. & Woodhouse, H. (2000). *Thinking on your feet. Outreach and detached youth work with vulnerable young people*. Edinburgh: Prince Trust.
- Montfort, V., Opvoedhulp, S. J. e., & Schrikkergroep, W. (2010). *NPT - LVB. Nieuwe perspectieven bij terugkeer. Nazorg en preventie van terugval voor jongeren met een lichtverstandelijke beperking na vrijheidsbeneming*. Amsterdam: <http://www.williamschrikkergroep.nu/upload/pages/NPT-LVB.pdf> Geraadpleegd op november 2010.
- Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross national approaches. *Portoguese Journal of Social Science*, (3)

- Nonaka, I. & H. Takeuchi, (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Noorda, J. (2003). *Hangen, chillen of meer? Over inloop in het jongerenwerk in Amsterdam*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Noorda, J. (2009). *De staat van professioneel jeugd en jongerenwerk in Nederland*. Utrecht: MO Groep.
- Noorda, J., & Vosskuhler. (1986). Een opleiding voor jongerenwerkers. In R. Veenbaas, J. Noorda, M. Borsjes & H. Westerhoff (Eds.). Den Haag: VUGA.
- Noorda, J., Clement, D., & Dobbe, I. (2009). *Van Traha Brug naar Mi Ta Bon*. Amsterdam: Noorda en Co.
- Oenen, S. v., Metz, J. W., Hoorik, I. v., Bakker, P. P., & Hilverdink, P. (2011). *De waarde van jeugdwelzijnswerk. Een werkveldbeschrijving van het kinder-, tiener-, en jongerenwerk*. Utrecht:
- Oliveira, W. d. (2000). *Working with children on the streets of Brazil. Politics and practice*. England: Haworth Press.
- OSA (2012). *Gedragscode jongerenwerkers Amsterdam*. Amsterdam: OSA.
- Otten, J., & Nijmegen, J. I. (2007). *De liefde ligt op straat. Over jongeren en straathoekwerk*. Nijmegen: Quixot.
- Paulides, H., & Thije, N. t. (1996). *Bemoei je ermee! Leefwereldgericht werken met groepen kwetsbare jongeren*. Utrecht: De Tijdstroom.
- Pleasence, P. (2011). *Civil legal problems: young people, social exclusion and crime* Law Centres Federation & Youth Access.
- Poel, Y. t. (1997). *De volwassenheid voorbij. Professionalisering van het jeugdwerk en de crisis in de pedagogische verhouding 1945 - 1975*. Leiden: DSWO Press.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. New York: Double day and company.
- Reith, W., A. Prins, O. Goorden & K. Stals (2011). Logeerhuismonitor volgt kernpunten methodiek. Methodisch werken in de residentiële hulp. In: *Jeugd en Co Kennis*, jaargang 5, nummer 1, maart 2011.
- Rensen, P., Kooij, A. v. d., Booijink, M., Zwet, R. v. d., & Verduin, M. (2009). *Passend bewijs voor effectiviteit in de sociale sector. Discussiestuk*. Utrecht: Movisie.
http://www.movisie.nl/onderwerpen/effectieve_interventies/Discussiestuk_Passend_bewijs_voor_effectiviteit_in_de_sociale_sector.pdf Geraadpleegd op november 2009.
- Rikers, R. (2009). *Van dubbeltje tot kwartje. Oratie*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Ruikes, T. (2016). *Ervaringskracht. Praktische toepassingen en theorie van ervaringsleren*. Utrecht: Uitgeverij Stili Novi.
- Schamp, J., Jongbloet, J., Van der Kreeft, P., Van Havere, T., Reynaert, D., Steel, R., . . . Coone, A. (2013). *Een onderzoek naar het informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren*. Gent: Hogent, Faculteit Mens en Welzijn.
- Schatzki, T. S. (2001). Introduction. In T. S. Schatzki, K. Knorr Cetina & E. v. Savigny (Eds.), (pp. 1-14). London & New York: Routledge.

- Schellekens, J. (1998). *Hoeklijnen ambulant jongerenwerk*. Amsterdam: SWP.
- Scholte, M., & Sprinkhuizen, A. M. M. (2012). Een stevig opgeleide basisprofessional. Over het opleiden van de nieuwe sociaal werker. *Sozio*, (104), 2-3.
- Scholte, M., Sprinkhuizen, A. M. M., & Zuithof, M. (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis portretten en conceptuele verkenningen*. Houten: Bohn, Stafleu, Van Loghum.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Selen, P. (1989). *Een stap vooruit. Evaluatieverslag van het tweede intertekstproject in '88/'89 van het ambulant jongerenwerk Utrecht*. Utrecht: Vakgroep Ontwikkeling en Socialisatiestudies, sectie Jeugdstudies, Universiteit Utrecht.
- Selwyn, N. (2007). Young People and their information needs in the context of the information society. Colloquium Council of Europe/ERYICA 'The future of youth information in Europe'. 26-27.
- Serrien, L. & Stas, K. (2016). Jongerenonthaal binnen het kader van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk. In W. F. Faché (Ed.), *Jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen en Nederland (pp. 39-57)*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2003). Models of young people's information seeking. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1), 5-22.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2003). Youngsters' use of other people as an information-seeking method. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1), 219-233.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004). Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. *Library & Information Science Research*, (26), 177-200.
- Shoveller, J., Knight, R., Davis, W., Gilbert, M., & Ogilvie, G. (2012). Online sexual health services. Examining youth's perspectives. *Canadian Journal of Public Health*, 103(1), 14-18.
- Sluys, K. (1980). *10 jaar JAC Amsterdam*. Amsterdam: SUA.
- Smith, D. (1987). *The everyday world as problematic. A feminist sociology*. Boston: Northeastern University Press.
- Sonneveld, J. (2011). Onbenutte kansen. Mogelijkheden voor samenwerking tussen VO-scholen en het jongerenwerk. *Pedagogiek in Praktijk*, (2), 23-25.
- Sonneveld, J. J. J., & Metz, J. W. (2012). *Methodiekbeschrijving De Inloop*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Sonneveld, J., & Metz, J. (2015). *Groepswork met jongeren in de wijk* (1st ed.). Amsterdam: SWP.
- Spierts, M. (2005). Een 'derde' weg voor sociaal-culturele professies. *Journal of Social Intervention*, (1), 13-21.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professies*. Amsterdam: Van Gennep.
- Sprinkhuizen, A. M. M. (2012). 1970 Jongeren Advies Centrum (JAC) Bloei en inkapseling van de Alternatieve Hulpverlening.

- Stals, K., T.A. van Yperen, W. Reith & G.J. Stams (2009). Jeugdzorg kan nog veel leren over implementeren. In: *Jeugd en Co Kennis*, jaargang 3, nummer 4, pagina 19-28.
- Stam, C. (2005). Straatcoach in Leeuwarden spoort risicjongeren op. 'Ze zien de problemen, niet de strijd'. *Zorg & Welzijn*, 11(7), 22-23.
- Stephenson, J., Strange, V., Allen, E., Copas, A., Johnson, A., Bonell, C., . . . Oakley, A. (2008). The long-term effects of a PEER-led sex education programme (RIPPLE); a cluster randomised control trial in schools in England. *PLoS Medicine*, 5(11), 1579-1590.
- Steyaert, J. & T. van den Biggelaar (2008). *Eigentijds verantwoorden in de sociale sector: van zakelijker naar beter*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Steyaert, J., Biggelaar, T. v. d., & Peels, J. (2010). *De bijziendheid van evidence based practice. Beroepsinnovatie in de sociale sector*. Amsterdam: SWP.
- Tonkens, E. (2008). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerving, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Genneep.
- Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2001). Themanummer Accountability. *Tijdschrift Voor De Sociale Sector*, (10)
- Van Oostrom-Van, d. M., Van, d. A., & Metz, J. W. (2011). *Brug tussen jeugdzorg en maatschappelijke opvang. Evaluatie van By way 23*. Zwijndrecht:
- Van Schel, P. (2008). *Kinderen en tieners aan het woord over gemeentelijke jeugdinformatie*. Meise: Kind en Samenleving.
- Veen, G. v. (1991). *De beginnende groepsleider. Inleiding op het praktijkgericht werken met groepen*. Baarn: Nelissen.
- Veenbaas, R., Noorda, J., & Ambaum, H. (2011). *Handboek modern jongerenwerk. Visie, methodiek en voorwaarden*. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- Veenbaas, R., Noorda, J., Borsjes, M., & Westerhoff, H. (1986). *Jongeren op straat. Jongerenwerk in de jaren tachtig*. Den Haag: VUGA.
- Verhagen, R. (2008). *Ambulant jongerenwerk Maastricht en Gulpen-Witterm. Praktijkvoorbeeld*. Utrecht: Movisie.
- Verkeulen, T. (2000). *Evaluatie van het project jeugdadviseurs. Onuitgegeven onderzoeksrapport*. Berchem: In Petto.
- Vos, K. (2009). *Handboek jongerenwerk*. Amsterdam: Stichting Dock.
- Waal, V. de (2008). *Uitdagend leren: Culturele en maatschappelijke activiteiten als leeromgeving*. Bussum: Coutinho.
- Wells, S., & Dudash, E. (2007). Whad'ya know? Examining young voters' political Information and Efficacy in the 2004 Election. *American Behavioral Scientist*, 50(9), 1280-1289.
- Whelan, M. (2010). Detached youth work. In J. Batsleer, & B. Davies (Eds.), (pp. 47-60). Exeter: Learning matters.
- Winter, M. d. (2000). *Beter maatschappelijk opvoeden. Hoofdlijnen van een eigentijdse participatiepedagogiek. Oratie*. Assen:

- Winter, M. d. (2007). Opvoeding, onderwijs en jeugdbeleid in algemeen belang. De noodzaak van een democratisch-pedagogisch offensief. *Bouwstenen Voor Een Betrokken Jeugdbeleid*. WRR Verkenningen,
- Winter, M. d. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding; Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: SWP.
- Workers, The International Network of Social Street. (2009). *Street work. An international handbook*. Bruxelles: Dynamo International.
- WRR. (2003). *Waarden, normen en de last van gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- WRR. (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Yperen, T. v., & Veerman, J. W. (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.
- Zuurmond, M. A., Geary, R. S., & Ross, D. A. (2012). The effectiveness of youth centres in increasing use of sexual and reproductive health services. A systematic review. *Studies in Family Planning*, 43(4), 239-254.

Bijlage 1: Projecthandleiding Portfolio Jongerenwerk

Projecthandleiding

Portfolio jongerenwerk

Informatie & Advies

Studiejaar

2015-2016

Lectoraat Youth Spot

Jongerenwerk in de grote stad

Dr. Judith Metz

Jolanda Sonneveld, Msc

Saïd Awad, Ba

1. Inhoudsopgave

2.	Voorwoord	4
3.	Inleiding	5
4.	Probleemstelling	6
5.	Onderzoeksbenadering	7
6.	Onderzoeksmethode	9
7	Plan van aanpak	10
	7.1 Projectopzet totaal	10
	7.2 Uitwerking per fase	11
9.	Personen en organisaties	19
10	Gebruikte literatuur	20
13.	Bijlagen:	21
-	Bijlage 1 Verklaring van vertrouwelijkheid	22
-	Bijlage 2 Format praktijkbeschrijving Portfolio jongerenwerk	23
-	Bijlage 3 Richtlijnen bronvermelding	33

2. Voorwoord

Portfolio jongerenwerk is een uniek project waarin wij als Youth Spot en jongerenwerkaanbieders samenwerken met studenten van diverse sociaal-agogische opleidingen en onderzoekers. Onze inzet is de kwaliteitsverbetering en doorontwikkeling van de jongerenwerkpraktijk. Jullie inzet als studenten hebben wij daarvoor nodig. Qua leeftijd staan jullie dichtbij de doelgroep, waardoor jullie beter dan anderen in staat zijn om in beeld te brengen wat de betekenis van jongerenwerk voor de doelgroep is. Als studenten in het laatste jaar van de sociaal-agogische opleidingen zijn jullie geschoold in de nieuwste inzichten, zonder teveel belast te zijn met de (on)mogelijkheden van de praktijk. Jullie frisse en kritische perspectieven kunnen wij goed gebruiken voor de doorontwikkeling van ons vak. Ten slotte hebben we jullie menskracht nodig om op deze schaal wetenschappelijk onderzoek mogelijk te maken.

Omgekeerd bieden wij jullie een diepgaande introductie in de gelaagde, diverse en levendige praktijk van het jongerenwerk, en de mogelijkheid om op alle niveaus jullie professionele vaardigheden te oefenen als contact maken met jongeren, verschillende gesprekstechnieken, omgaan met opdrachtgevers, informatie verzamelen en interpreteren, omgaan met managers en argumenteren.

De inmiddels vijfjarige samenwerking is productief voor het onderwijs, het werkveld en de overheid. De producten van dit project worden op diverse manieren gebruikt: als lesmateriaal in het Mbo en Hbo, jongerenwerkers gebruiken de inzichten om hun werk te verbeteren en te onderbouwen en ambtenaren gebruiken de kennis om hun beleid op te baseren. Reeds verschenen producten van portfolio Jongerenwerk zijn bijvoorbeeld *Wij zijn de brug naar zelf aan de slag gaan* en *Methodiekb beschrijving Individuele Begeleiding*, beiden te downloaden bij www.hva.nl/youthspot/onder_publicaties.

Wij heten jullie welkom in de jongerenwerkpraktijk!

Youth Spot

Dock

Elance

JoU

Streetcornerwork

Ijdockzz

3. Inleiding

Inzet van het onderzoeksproject Portfolio jongerenwerk is het inzichtelijk en overdraagbaar maken van de werkzame bestanddelen en de resultaten van het jongerenwerk. Met het project Portfolio jongerenwerk beschrijft Youth Spot jaarlijks van verschillende jongerenwerkaanbieders één activiteit of werkwijze aan de hand van een vaste systematiek. Door een vaste systematiek te hanteren wordt het mogelijk om op basis van de losse beschrijvingen, één methodiekbeschrijving te maken. Door dit project te herhalen voor diverse activiteiten of werkwijzen van het jongerenwerk, zal er een *body of knowledge* (wetenschappelijk kennisdomein) ontstaan die omvangrijk genoeg is om het samen te voegen in een handboek jongerenwerk.

Dit studiejaar, 2014-2015, staat Informatie & Advies op het programma. Reeds geweest zijn: De Inloop; Ambulant Jongerenwerk; Individuele Begeleiding, Youth Organizing en Groepswork. Van de klassieke werkwijzen in het jongerenwerk ontbreekt in dit rijtje alleen de Informatie en Adviesfunctie. Het belang van informatie en adviesfunctie van het jongerenwerk groeit bovendien. Door de veelheid aan informatie die verspreid wordt via social media en toegankelijk is via internet, zien veel jongeren door de bomen het bos niet meer. Juist als het werken vanuit eigen kracht meer centraal komt te staan, is het belangrijk dat jongeren over voldoende en correcte informatie beschikken om een goede afweging te kunnen maken.

Onder de werkwijze Informatie en Advies verstaan wij voorlopig:

‘een methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk dat een integraal onderdeel vormt van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Het omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en heeft de vorm van verschillende activiteiten: informele gesprekken, folders, websites, voorlichting, film, thema-avonden, peer-counseling, theater en doorverwijzen. De vragen van jongeren vormen het uitgangspunt. Inzet van Informatie en Advies is dat jongeren toegang krijgen tot alle informatie die voor hen van belang is en het vermogen ontwikkelen om die informatie te analyseren en te gebruiken’.

Deze projecthandleiding beschrijft de aanleiding voor het project (probleemstelling), de opzet van het project (onderzoeksbenadering en onderzoeksmethode), en de bijdrage die wij van studenten verwachten (plan van aanpak).

Het project Portfolio jongerenwerk is onderdeel van het speerpunt Ontwikkelingsgericht van het lectoraat Youth Spot – Jongerenwerk in de Grote Stad.

4. Probleemstelling

De noodzaak van professionalisering van het jongerenwerk wordt breed gedragen (Fabri, 2009). Jongerenwerkers willen graag terugkoppeling over de impact van hun handelen. Aanbieders hebben behoefte aan inzicht in de (on)mogelijkheden van hun aanbod en handvatten om hun producten door te ontwikkelen. Opleidingen hebben kennis nodig over jongeren en methodieken om de toekomstige jongerenwerkers goed op te kunnen leiden. De stadsdelen en centrale stad willen de besteding van publieke middelen aan het jongerenwerk kunnen verantwoorden.

Tot nu toe heeft het jongerenwerk, net als de andere werkvormen uit het *social work* een smalle wetenschappelijke fundering. De oorzaak daarvan is drieledig en geldt voor het vakgebied *social work* als geheel:

- Ten eerste is *social work* in vergelijking met andere professies zoals de geneeskunde, de advocatuur en het onderwijs een jonge professie (Jacobs e.a. 2008).
- Ten tweede is de wijze waarop de Nederlandse overheid sturing geeft aan het *social work* permanent in beweging (Huetink, 1989; Hortulanus e.a. 1997; Haan & Duyvendak, 2002; WRR 2004, Metz, 2009).
- Ten derde zijn in het *social work* de ervaringen met het in beeld brengen en meten van resultaten van interventies en *accountability* niet eenduidig positief (Steyaert & Biggelaar, 2008; Tonkens & Duyvendak, 2001; Tonkens, 2008; Spierts, 2005).

Doel

De doelstelling van dit onderzoek luidt:

In bestaande jongerenwerkpraktijken werkzame bestanddelen van de werkwijze Informatie & Advies inzichtelijk en overdraagbaar maken om zo de kwaliteit en effectiviteit van Informatie en Advies binnen het jongerenwerk te verbeteren.

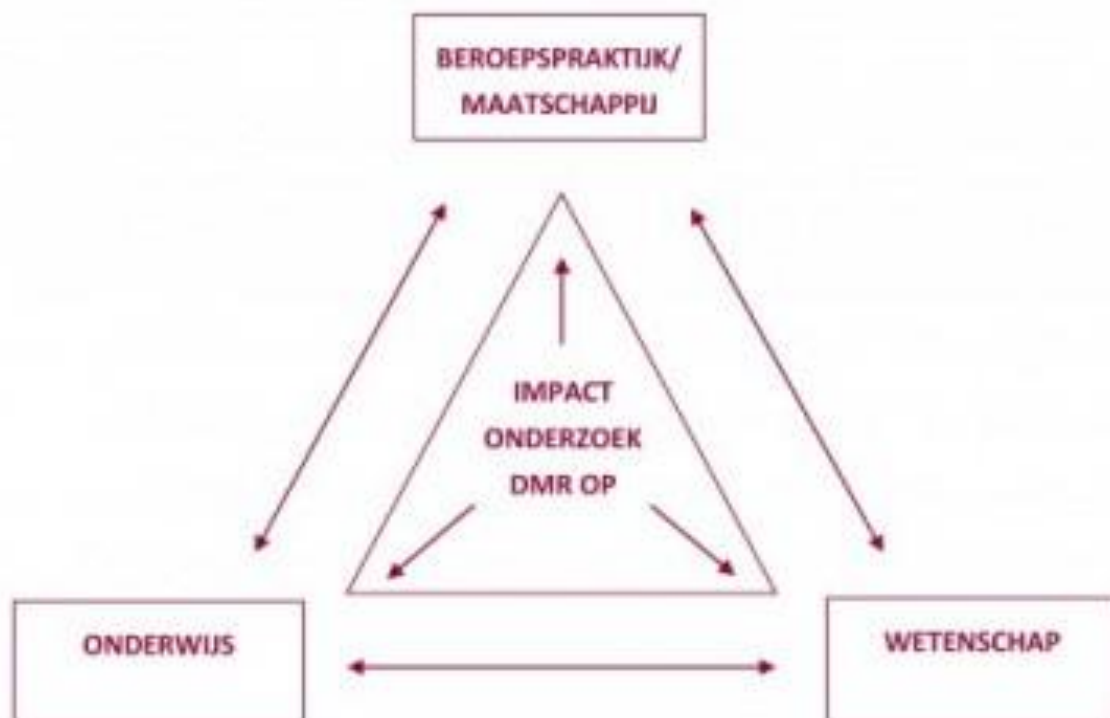
Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Op welke manier en met welke resultaten draagt de werkwijze Informatie & Advies bij aan het volwassen worden van jongeren?

5. Onderzoeksbenadering [methodologie]

Het onderzoek vindt plaats volgens de *partnership approach* tussen opleidingen, werkveld en wetenschap. De in de Groot Brittannië ontwikkelde *partnership approach* vormt een benadering die het mogelijk maakt om met onderzoek aan te sluiten bij de vragen van de jongerenwerkpraktijk. Het hedendaagse *social work* in Groot Brittannië heeft als uitgangspunt dat de cliënt een actieve rol speelt in de sociale dienstverlening, in plaats van dat de cliënt een passieve ontvanger is. De Britse hoogleraar *Social Work* Peter Marsh heeft dit idee vertaald naar een benadering voor praktijkgericht onderzoek in de sociale sector. In de *partnership approach* vormen onderzoekers en professionals uit de onderzoekspraktijk samen een team dat verantwoordelijk is voor de formulering van de vraagstelling, de materiaalverzameling, de analyse en de uiteindelijke resultaten. De onderzoekers hebben dan direct toegang tot de in de praktijk aanwezige kennis, ervaringen en vragen. Omgekeerd profiteert de onderzoekspraktijk van de inzichten en de analytische vaardigheden van de onderzoekers (Gilovich, 1993; Marsh & Fisher, 2005; Marsh, 2007). Onderstaande figuur illustreert de *partnership approach* als benadering voor onderzoek in de driehoek tussen beroepspraktijk, onderwijs en wetenschap:



De *body of knowledge* van het jongerenwerk die veelal impliciet is, kan worden ontsloten met het idee van de *reflective practitioner* van Donald Schön (1983). Op zoek naar een methode die zichtbaar maakt wat professionals praktisch doen, komt Schön tot de conclusie dat het grijpen van de reflectie in het handelen (*reflection-in-action*) het meest inzicht geeft in het handelen van die professionals. Door te reflecteren op het eigen handelen en op de strategieën, theorieën en onderliggende normen

die in dat handelen besloten liggen, wordt impliciete kennis gearticuleerd (Schön, 1983). Voor de impliciete *body of knowledge* van het jongerenwerk betekent het gedachtegoed van Schön dat die impliciete, praktijkkennis ontsloten kan worden als er een manier wordt gevonden om jongerenwerkers uit te nodigen tot reflectie op hun handelen, en die reflectie vast te leggen en te analyseren.

Door in het beschrijven van de werkwijzen gebruik te maken van de in Groot Brittannië ontwikkelde *partnership approach*, kan gegarandeerd worden dat de ontwikkelde kennis ook daadwerkelijk aansluit bij de vragen en de aanwezige kennis van de jongerenwerkpraktijk. Schön biedt tot slot met het idee van de *reflective practitioner* een strategie om de veelal impliciete *body of knowledge* van het jongerenwerk expliciet te maken.

Wat betekent dit voor dit onderzoeksproject?

In het Portfolio jongerenwerk werken we daarom in teams waarin jongerenwerkers, jongeren, docenten, studenten en medewerkers van Youth Spot zitting hebben. Globaal ziet de taakverdeling er als volgt uit:

- Studenten verrichten alle onderzoekswerkzaamheden: onderzoek doen [inclusief vraaggesprekken met jongerenwerkers, jongeren en beleidsmedewerkers], maken van de beschrijving, organiseren focusgroepsbijeenkomst, en formuleren van conclusies en aanbevelingen.
- Docenten begeleiden de studenten in hun leerproces en hebben daarin aandacht voor het, conform het format en tijdspad, organiseren en uitvoeren van de werkzaamheden, het contact leggen en onderhouden met de verschillende niveaus en personen van de jongerenwerkpraktijk en het reflecteren over de onderzochte praktijk.
- Het lectoraat Youth Spot treedt op als opdrachtgever, zorgt voor de kwaliteitbewaking en zorgt voor het contact met het werkveld. Omdat de uitkomsten van het onderzoek van belang zijn voor het werkveld, kan Youth Spot optreden als co-auteur in die situaties dat de studenten er ook met ondersteuning niet uitkomen.
- De contactpersonen in de jongerenwerkpraktijk zorgen voor de toegang van de studenten tot de onderzoekspraktijk, het leveren van de benodigde gegevens [beleidstukken organisatie, projectplannen, registraties etc]. Samen met collega jongerenwerkers en managers beantwoorden zij vragen van studenten en verlenen zij medewerking aan de interviews en de focusgroepsbijeenkomst.
- Jongeren worden via gestructureerde vragenlijsten geïnterviewd over de betekenis die Informatie & Advies voor hen heeft. Het streven is dat enkelen van hen deelnemen aan de focusgroepsbijeenkomst.

6. Onderzoeksmethode

Voor het beschrijven van praktijken van Informatie & Advies maken wij in dit onderzoek gebruik van de methode *Praktijkbeschrijving*. De methode praktijkbeschrijving is een instrument om diep in de huid van de praktijk te kruipen met als doel het tot op de bodem uitzoeken wat er in de desbetreffende praktijk gebeurt rond een zekere kwestie of vraag. Uitgangspunt van de methode is dat de complexiteit en dynamiek van het dagelijkse leven (praktijk) van invloed is op zowel de uiteindelijke vorm van de interventie als het resultaat van de interventie. De praktijkbeschrijving beoogt op handelingsniveau inzicht te geven in een interventie in een bestaande situatie, in tijd en plaats en vanuit het perspectief van in die situatie aanwezige actoren (Metz 2006; Metz 2009a).

Wat kenmerkend is voor de methode praktijkbeschrijving in vergelijking met het veel toegepaste experimentele effectonderzoek is dat de praktijkbeschrijving kwalitatief van aard is en zich richt op de interactie van de werkwijze met het dagelijks leven als geheel. Dit onderscheid is niet uniek voor de praktijkbeschrijving, het geldt ook voor benaderingen als de narratieve analyse, *grounded theory* of de case studie. De praktijkbeschrijving onderscheidt zich van die drie doordat zij uit een combinatie bestaat van narratief- en handelingsonderzoek terwijl de anderen zich richten op één van beiden. Het tweede verschil is dat de praktijkbeschrijving de praktijk tracht te doorgronden vanuit verschillende perspectieven. Binnen andere benaderingen wordt er vaak maar vanuit één perspectief gekeken. De meerwaarde van de multi-perspectief benadering is dat het inzicht biedt in de gelaagdheid van sociale interventiepraktijken. Nauw verwant is de praktijkbeschrijving ten slotte aan de binnen de antropologie ontwikkelde *institutional ethnography* (Smith 1987). Ook daarin is aandacht voor de gelaagdheid van praktijken, het werken vanuit verschillende perspectieven is evenwel minder vanzelfsprekend.

Het resultaat, letterlijk praktijkbeschrijving geheten, heeft een zeggingskracht van N=1 onderzoek. Door meerdere praktijken te beschrijven, en die beschrijvingen te stapelen wordt een praktijkgefundeerde beschrijving verkregen (Metz, 2006; Metz, 2009a).

Wat betekent dit voor dit onderzoeksproject?

- Studenten gaan aan de slag met het maken van de enkelvoudige praktijkbeschrijving.
- Iedere praktijk wordt vanuit verschillende perspectieven beschreven. Dit betekent dat dezelfde situatie op verschillende manieren wordt bekeken. De volgende perspectieven komen aan bod:
 - Overheid;
 - Organisatie;
 - Uitvoeringspraktijk
 - Jongerenwerkers
 - Jongeren.

In het volgende hoofdstuk, Plan van aanpak, werken wij dit verder uit.

7. Plan van aanpak

Werken met het format

Omdat het de bedoeling is van meerdere praktijken van Informatie & Advies een praktijkbeschrijving te maken, en deze te stapelen tot een praktijkgefundeerde beschrijving is een format ontwikkeld voor materiaalverzameling en analyse. Door een zelfde structuur te hanteren voor de materiaalverzameling, analyse en het maken van de praktijkbeschrijving, worden de verschillende beschrijvingen onderling vergelijkbaar (Metz, 2006; Metz, 2009a).

Het format voor het maken van de praktijkbeschrijving heeft een vaste hoofdstuk- en paragraafindeling. Ieder hoofdstuk vertegenwoordigt een fase van de praktijkbeschrijving. Vervolgens is er per paragraaf, een lijst met vragen. **De vragen in het format dienen als leidraad voor het onderzoek.** Inzet van de materiaalverzameling en analyse is om die informatie te verzamelen, die nodig is voor het beantwoorden van de vragen in het format. Vervolgens wordt het hoofdstuk geschreven aan de hand van het verzamelde materiaal. Hierbij worden de antwoorden op de vragen in het format verwerkt. **Let op:** Het is niet de bedoeling dat de vragen letterlijk worden gesteld aan de jongerenwerkers of de manager, noch dat zij letterlijk in het verslag terugkomen.

Het format zelf, plus een uitgebreide gebruikersinstructie is te vinden in bijlage 2.

7.1 Projectopzet totaal

Praktijkbeschrijving in zeven fasen

Het maken van de eenvoudige praktijkbeschrijving is opgedeeld in zeven fasen. Per fase wordt er een laag van de praktijk beschreven. Immers, kenmerkend aan de methode praktijkbeschrijving is dat de te onderzoeken praktijk vanuit verschillende perspectieven in beeld wordt gebracht. Een fase bestaat uit materiaalverzameling, analyse en rapportage van de bevindingen in een hoofdstuk. In de conclusies worden de uitkomsten van de verschillende perspectieven (hoofdstukken) met elkaar gecombineerd.

Het maken van de praktijkbeschrijving begint met het in **fase 1** in beeld brengen van de institutionele organisatie waarbinnen het Informatie & Advies plaats vindt. Met institutionele organisatie wordt bedoeld: de formele structuur, regels en missie van de organisatie. De institutionele organisatie vormt de structuur en de randvoorwaarden van Informatie & Advies. **Fase 2** richt zich vervolgens op de uitvoeringspraktijk. Hiermee bedoelen wij datgene wat er op handelingsniveau gebeurt in de uitvoering van Informatie & Advies. Let wel, het gaat hierbij om *alle* werkzaamheden die zich richten op het werken met de groep, ook bijvoorbeeld in de voorbereiding. In **fase 3** staat het methodisch handelen van de jongerenwerkers in contact met jongeren centraal. Methodisch handelen houdt in dat professionals doelgericht (weloverwogen en welbewust), systematisch en tegelijk ethisch en maatschappelijk verantwoord handelen (Alert en ondernemend

2.0). In **fase 4** staan de resultaten van het Informatie & Advies centraal. Deze worden op drie manieren onderzocht, vanuit het perspectief van jongeren, van de opdrachtgever en van de organisatie. Ter validering wordt in **fase 5**, de bevindingen teruggeven aan de onderzochte praktijk, de docenten van de minor Jongerenwerk in de grote stad en de opdrachtgever Youth Spot. In **fase 6** Conclusies worden de verschillende perspectieven met elkaar gecombineerd, gepositioneerd in de beschikbare literatuur en op basis van de conclusies aanbevelingen geformuleerd. **Fase 7** richt zich op het afsluiten van het project met de gezamenlijke slotmanifestatie en het definitief maken van het rapport en inleveren van de verzamelde materialen.

Onderstaande tabel zet de zeven fasen op een rij:

Fase	Thema	Materiaalverzameling	Periode
1	Institutionele organisatie	Documentanalyse	Week 39 & 40 Inleverdatum: maandag 5 oktober 2015
2	Uitvoeringspraktijk	Participerende observatie	Week 41 – 43 Inleverdatum maandag 26 oktober 2015
3	Methodische uitgangspunten	Diepte-interviews professionals	Week 44 – 47 Inleverdatum maandag 23 november 2015
4	Resultaat	- Vragenlijstonderzoek jongeren - Interview beleidsmedewerker - Analyse registratiegegevens	Week 48 – 51 Inleverdatum vrijdag 18 december 2015
5	Terugkoppeling resultaten naar praktijk en check bevindingen	Focusgroep bijeenkomst	Week 50 & 51 Inleverdatum maandag 4 januari 2016
6	Conclusies en aanbevelingen		Week 1 & 2 Inleverdatum maandag 18 januari 2016
7	Afsluiten project		Week 3 & 4 Inleverdatum: vrijdag 29 januari 2016

Tabel 6: format praktijkbeschrijving

Bronvermelding

Transparantie is een belangrijke kwaliteitsnorm voor wetenschappelijk onderzoek. Transparantie betekent dat het helder moet zijn waarop constatering en uitspraken zijn gebaseerd. De lezer van het onderzoek kan dan zelf achterhalen hoe de resultaten geïnterpreteerd kunnen worden. Is het, *uitzonderlijk, mogelijk, waarschijnlijk* of *waar*. Geldt het voor *sommige* personen (en voor wie dan?) of is het voor *alle* Amsterdammers het geval? Een manier om transparantie van onderzoek te realiseren is door zorgvuldig te zijn in bronvermelding.

Omdat bij het maken van de praktijkbeschrijving intensief contact is met het onderwerp van onderzoek, is het des te belangrijker om zichtbaar te maken waarop de bevindingen zijn gebaseerd. Voor dit onderzoek geldt daarom als richtlijn: **vermeld bij alle bevindingen, uitspraken en constatering waarom deze gebaseerd zijn**. Dit geldt voor literatuur, maar ook voor het aanhalen van informatie uit observaties, interviews of de dagboek aantekeningen van de onderzoeker/student.

Richtlijnen voor bronvermelding zijn te vinden in bijlage 3.

Kwaliteitsbewaking

Omdat je met het maken van de praktijkbeschrijving meewerkt aan een lopend, wetenschappelijk onderzoek van Youth Spot is het belangrijk dat het werk dat geleverd wordt van voldoende kwaliteit is. Om die reden is het nodig om ieder concept-hoofdstuk voor feedback aan Youth Spot voor te leggen. Als het hoofdstuk volgens planning wordt ingeleverd, geeft Youth Spot binnen vijf werkdagen feedback.

7.2 Toelichting per fase

Fase 1 – Institutionele organisatie

Periode week 39 – 40. Hoofdstuk 1 inleveren op maandag 5 oktober 2015.

Alle jongerenwerkpraktijken bestaan uit een institutionele organisatie en een uitvoeringspraktijk. In deze fase staat het in beeld brengen van de institutionele organisatie centraal. Met institutionele organisatie wordt bedoeld: de formele structuur, regels en missie van de organisatie. Ofwel alles binnen de organisatie waarover afspraken zijn gemaakt. De institutionele organisatie vormt de structuur en de randvoorwaarden van Informatie & Advies.

Over het algemeen worden formele afspraken en regels vastgelegd. Een goede manier om te onderzoeken hoe de institutionele organisatie eruit ziet, is door op zoek te gaan naar die afspraken. Formele afspraken vind je bijvoorbeeld in werkplannen, beleidsplannen, het organogram, jaarverslagen, handboeken, samenwerkingsconvenanten en veiligheidsprotocollen.

Aanpak fase 1

1. Bestudeer de vragen voor H1 in het format en maak een plan voor de analyse en de aanvullende materiaalverzameling.
 - Welke informatie heb je nodig? (werkplannen, beleidsplannen, jaarverslagen, folders, protocollen, handboeken, registratiegegevens, website)
 - Waar kun je deze informatie vinden?
 - Hoe ga je de informatie verzamelen?
 - Wie gaat wat verzamelen?
1. Neem contact op met de teamleider / manager van de organisatie als je informatie niet kunt vinden of ontbreekt.
2. Bestudeer de verzamelde informatie en bedenk wat deze gegevens je leren over de wijze waarop Informatie & Advies ingebed is in de uitvoering van het jongerenwerk georganiseerd is.
3. Bestudeer de richtlijnen voor bronverwijzing in het format (p 32). Transparantie is een belangrijke kwaliteitsnorm voor wetenschappelijk onderzoek. Daarom geldt als richtlijn voor de praktijkbeschrijving: vermeld bij **alle** bevindingen, uitspraken en constateringën waarop deze gebaseerd zijn. Dit geldt voor literatuur, maar ook voor het aanhalen van informatie uit observaties, interviews of dagboek aantekeningen van de onderzoeker/student.

4. Schrijf hoofdstuk 1 Institutionele organisatie van Informatie & Advies en volg daarbij de paragraafindeling van het format. Vermeld bij alle bevindingen, op welke documenten zij zijn gebaseerd conform de richtlijnen voor bronvermelding (zie bijlage 3).

Fase 2 - Uitvoeringspraktijk

Periode week 41-43. Inleveren hoofdstuk 2 en observatieverslagen op maandag 26 oktober 2015.

Bedoeling van deze fase is om zicht te krijgen op wat er werkelijk gebeurt in de uitvoering van Informatie & Advies. Het gaat hierom om *alle* werkzaamheden, in de voorbereiding, tijdens en na afloop van Informatie & Advies. Dat kan alleen door per persoon een hele dag (totaal 8 uur) mee te lopen (en desgewenst te werken) met de jongerenwerkers en de doelgroep bij alles wat zij doen (contact met groepen jongeren, contact/overleg met netwerkpartners, overleg met collega's, voorbereiding etc.).

Het apart in beeld brengen van de institutionele organisatie en de uitvoeringspraktijk is belangrijk. De logica van de organisatie (institutie) kan namelijk botsen met die van de uitvoeringspraktijk van het jongerenwerk. Wat betekent dat nu, dat de logica van instituties kan botsen met de logica van het sociaal werk? In het boek *Mondige burgers, getemde professionals* (2008) legt Evelien Tonkens het spanningsveld als volgt uit: In de marktlogica is de vraag van de koopkrachtige klant het uitgangspunt. Centraal staat wat de klant wil en kan betalen. Het einde van de eigen portemonnee is de enige, logische grens. De markt wordt gereguleerd door concurrentie. In een bureaucratie zijn belangrijke waarden zorgvuldigheid, voorspelbaarheid en rechtsgelijkheid. Wetten en procedures geven houvast en maken de bureaucratie betrouwbaar. Het ingewikkelde voor sociale professionals is dat er binnen een bureaucratie geen ruimte is voor maatwerk en uitzonderingen. Als de een iets krijgt, dan hebben anderen er ook recht op. Ten slotte is een bureaucratie heel zorgvuldig en daarmee vanzelfsprekend traag. Hier tegenover staat de professionele logica. De socioloog Freidson heeft die onderscheiden (2001) met het concept *third logic*. De professional wil elke cliënt zo goed mogelijk helpen, bijna ongeacht hoeveel geld en tijd dat kost. De professional stelt zich in dienst van het welzijn van de cliënt. Deze dienstbaarheid is, anders dan op de markt, niet een echo van wat de klant wil, maar komt voort uit een eigen visie, gebaseerd op opleiding en specialisatie en dus op kennis en ervaring met vergelijkbare personen en situaties. Niet wat de klant wil en kan betalen staat centraal, maar wat de persoon nodig heeft. Ook verschilt de dienstbaarheid van de bureaucratische waarde rechtsgelijkheid: professionals willen iedere cliënt bieden wat degene nodig heeft, niet wat standaard is op basis van een algemene deler.

Aanpak fase 2

1. Bestudeer de vragen voor H2 in het format en maak een plan voor de informatieverzameling.
 - Wat wil je gaan observeren?
 - Welke rol ga je aannemen als onderzoeker?
 - Hoe ga je observaties vastleggen?
 - Wie kan wanneer observeren / meelopen?
 - Wie gaat waar op letten?

2. Iedere student loopt alleen of in een koppel tenminste 1 hele werkdag (8 uur) mee met Informatie & Advies in het jongerenwerk. Het totaal aantal uren kan worden verdeeld over twee halve werkdagen. Hierbij is het de bedoeling dat je aanwezig bent bij *alle* werkzaamheden van de jongerenwerkers die verrichten voor Informatie & Advies. Naast het meelopen met de jongerenwerker, gaat het om aanwezig zijn bij de voorbereiding, meegaan naar een netwerkbijeenkomst of meekijken bij het afhandelen van de administratie. Neem voor de planning tijdig contact op met de jongerenwerker (in september) en stem jullie plan van aanpak zorgvuldig af met de jongerenwerker. Denk hierbij b.v. aan het omgaan met vertrouwelijke informatie en wat een goede manier is om de jongerenwerker te volgen (vanwege de mogelijke impact die jullie aanwezigheid kan hebben op jongeren).
3. Loop mee en observeer de uitvoeringspraktijk. NB maak hierbij aantekeningen. Enerzijds schrijf je op wie wat doet en wat er gebeurt. Anderzijds reflecteer je daarop vanuit de vragen van het onderzoek. **Werk jouw veldaantekeningen uit in een observatieverslag.** Let erop dat je concrete voorbeelden geeft, de data vermeldt en onderscheid maakt tussen observaties, (informele) interviews en reflectie. Het observatieverslag wordt ingeleverd, samen met het hoofdstuk.
4. Schrijf hoofdstuk 2 De uitvoeringspraktijk van Informatie & Advies.
5. Overleg met je teamgenoten welke informatie je hebt en wat nog ontbreekt. Kijk wie van jullie nog tijd heeft om mee te lopen en maak een afspraak om door middel van aanvullende observaties de resterende informatie te verzamelen.

NB: Gooi de observatieverslagen niet weg. Bewaar ze en lever ze samen met hoofdstuk 2 in bij Youth Spot.

Fase 3 - Methodisch handelen

Periode week 44-47. Inleveren Hoofdstuk 3 en verslagen diepte-interviews op maandag 23 november 2015.

In deze fase breng je het methodisch handelen van de jongerenwerkers met betrekking tot het geven van Informatie & Advies in beeld. Kenmerkend van het methodisch handelen van het jongerenwerk, is dat het meestal impliciet is. Dit is niet uniek voor het jongerenwerk. Volgens Schön (1983) geldt voor alle sociaal-agogische beroepen dat het methodisch handelen impliciet is. Dit heeft te maken met de aard van dat methodisch handelen, dat bestaat uit het zoeken naar passende oplossingen voor problemen in complexe en unieke praktijksituaties waarin bovendien mogelijk conflicterende waardeoriëntaties aanwezig zijn. De kennis van sociale professionals is vooral impliciete kennis, geworteld in praktijkervaring in tegenstelling tot de academische inzichten uit de technisch-rationele professionaliteit.

Impliciete kennis ofwel ‘*tacit knowledge*’ houdt in dat de kennis voor de professionals zelf, zo vanzelfsprekend is, dat zij zich niet meer bewust zijn dat zij over deze kennis beschikken. Het gevolg kan zijn dat als de professional gevraagd wordt naar het waarom van zijn of haar handelen, de professional antwoordt: ‘*ik doe gewoon mijn ding*’. Veel professionals zijn zich niet bewust dat datgene wat voor hen automatisch onderdeel is van hun professionele handelen, zij zich eigen hebben gemaakt via opleiding, ervaring en intuïtie.

Voor de ontwikkeling van het jongerenwerk als sociaal-agogische professie is het nodig dat deze impliciete kennis, expliciet wordt gemaakt. Het vakgebied wordt daarmee transparanter en het methodisch werken wordt beter overdraagbaar. In deze fase is het aan jullie om deze impliciete kennis over het werken met groepen expliciet te maken.

Het expliciet maken van de *tacit knowledge* van de jongerenwerkers gebeurt door het interviewen van de betrokken professionals over hun handelen in contact met groepen jongeren. Hiervoor maken jullie gebruik van het diepte-interview, met één beginvraag en enkele topics om door te vragen.

Aanpak fase 3

1. Bestudeer het format voor hoofdstuk 3 en maak afspraken met de jongerenwerkers voor het afnemen van het interview. Indien mogelijk interviewt iedere student, 1 jongerenwerker. Houd met de keuze van de respondenten rekening met diversiteit in sekse, leeftijd, opleidingsniveau en etniciteit. Reserveer 1,5 uur voor het interview.
2. Bereid je goed voor op het interview (hoe ga je jezelf introduceren?, wat wil je weten, opnameapparaat testen).
3. Neem het interview af en zorg dat het gesprek wordt opgenomen.
4. Werk het interview woordelijk uit en stuur indien afgesproken het verslag naar de respondent ter goedkeuring.
5. Analyseer samen met je teamleden de interviews. Geef in je analyse antwoord op de vraag: Hoe handelen jongerenwerkers tijdens Informatie & Advies in contact met jongeren? En hoe is de uitwerking daarvan op de jongeren?
6. Schrijf hoofdstuk 3 Methodisch handelen conform format H3. Onderbouw je analyse van de interviews met letterlijke citaten uit de verschillende interviews.

NB: Gooi de uitgewerkte interviews niet weg. Bewaar ze en lever ze aan het einde van het project in bij Youth Spot.

Fase 4 - Resultaat

De laatste jaren wordt de roep om inzicht in de resultaten van het jongerenwerk steeds luider. Jongerenwerkers en aanbieders zetten zich met hart en ziel in voor de jongeren. Ook dan is het de vraag of zij datgene wat zij willen bereiken, eigenlijk wel realiseren. Financiers van het jongerenwerk, zoals de stadsdelen, hebben inzicht in de resultaten nodig om de besteding van publieke middelen aan het jongerenwerk goed te kunnen verantwoorden. Kortom, helderheid over de resultaten van het jongerenwerk is nodig om te kunnen achterhalen wat de best mogelijke aanpak is.

Het is evenwel niet makkelijk om de resultaten van het jongerenwerk te achterhalen. Het resultaat voor een jongere kan verschillen van het resultaat voor het jongerenwerk of het resultaat voor de financier [denk aan de boodschap, *operatie geslaagd, patiënt overleden*]. Om die reden brengen wij in fase 4 op drie manieren de resultaten van het jongerenwerk in beeld.

Fase 4.1 Resultaat volgens de jongeren

Periode week 48-51. Inleveren hoofdstuk 4.1 (inclusief vragenlijsten) op vrijdag 18 december 2015 .

Met fase 4.1 breng je de resultaten volgens de jongeren in kaart. De resultaten volgens jongeren breng je in beeld door de doelgroep te interviewen aan de hand van een bestaande vragenlijst. Hiervoor benader je jongeren die gebruik maken van Informatie & Advies in het jongerenwerk en als controlegroep jongeren die geen contact hebben met het jongerenwerk. Jongeren voor de controlegroep zoek je in dezelfde buurt als het project. Hierdoor hebben jongeren globaal eenzelfde achtergrond wat maakt dat de ervaringen van de twee groepen jongeren vergeleken kunnen worden.

Aanpak fase 4.1

1. Bestudeer de twee enquêtes, een voor jongeren die gebruik maken van Informatie & Advies in het jongerenwerk en een voor jongeren die geen contact hebben met het jongerenwerk. Maak een plan voor hoe je de twee groepen jongeren gaat benaderen. Overleg met de jongerenwerker hoe je de jongeren waar hij/zij contact mee heeft wilt gaan benaderen.
 2. Neem (indien mogelijk) per persoon 10 enquêtes af. Je benadert 5 jongeren die deelnemen aan Informatie & Advies binnen het jongerenwerk. Als controlegroep neem je vrijwel dezelfde enquête af onder 5 willekeurige jongeren in de meest nabijgelegen supermarkt of school en niet deelnemen aan het jongerenwerk. Zorg ervoor dat je over voldoende vragenlijsten beschikt voor de interviews met de jongeren. Ieder interview moet op een apart formulier worden ingevuld. De vragenlijsten zijn af te halen bij Youth Spot.
 3. Als alle enquêtes zijn afgenomen, verwerk je de antwoorden van de jongeren in een overzichtstabel. Een voorbeeld van deze tabel is digitaal verkrijgbaar bij Youth Spot en kun je als bijlage opnemen in het eindrapport.
 4. Analyseer de gegevens
 5. Schrijf op basis van de tabel de analyse (hoofdstuk 4.1 Resultaten jongeren conform het format H 4.1).
- NB: Gooi de ingevulde vragenlijsten niet weg. Bewaar ze en lever ze aan het einde van het project in bij Youth Spot.**

Fase 4.2 – Resultaat jongerenwerkorganisatie

Periode week 48-51. Inleveren hoofdstuk 4.2 (inclusief registratiegegevens) op vrijdag 18 december 2015 .

Met fase 4.2 breng je de resultaten van Informatie & Advies volgens de jongerenwerkorganisatie in beeld. Deze resultaten beschrijf je door middel van de (registratie)gegevens zoals die door de medewerkers worden bijgehouden. Deze gegevens vind je in het jaarverslag, verantwoordingsrapportages of op het kantoor van de jongerenwerkers.

Aanpak fase 4.2

1. Bestudeer de vragen van H4.2 in het format, bespreek met je team de strategie om de informatie te verzamelen en verdeel de taken.
2. Verzamel de registratiegegevens, verslagen en evaluaties van de organisatie m.b.t. Informatie & Advies. Neem voor ontbrekende gegevens contact op met de teamleider/manager van de organisatie.
3. Analyseer de gegevens.
4. Schrijf hoofdstuk 4.2 Resultaten organisatie conform het format H 4.2.

Fase 4.3 – Resultaat volgens de opdrachtgever

Periode week 48-51. Inleveren hoofdstuk 4.3 (inclusief verslag interview beleidsmedewerker) op vrijdag 18 december 2015 .

Resultaat volgens de opdrachtgever

Voor fase 4.3 breng je tot slot de resultaten van het jongerenwerk volgens de financier in beeld. Dit wordt gedaan door de belangrijkste financier van het jongerenwerk te interviewen over wat volgens diegene het resultaat van de werkwijze is [vaak is het de beleidsmedewerker van het stadsdeel].

Aanpak fase 4.3 (resultaat opdrachtgever)

1. Zoek uit wie de belangrijkste opdrachtgever voor het jongerenwerk is en maak een afspraak voor een interview (duur ongeveer 45 minuten).
2. Bestudeer de vragen van H4.3 in het format en zorg dat je beschikt over de bestaande vragenlijst.
3. Bereid je voor op het gestructureerde interview (hoe ga je je introduceren?, vragen doornemen, opnameapparatuur regelen).
4. Neem het interview af en *vraag door* om erachter te komen waarop de opdrachtgever zijn of haar antwoorden baseert. Laat de opdrachtgever onderzoek uitvoeren? Heeft degene contact met jongeren? Vinden er werkbezoeken plaats?
5. Maak een helder verslag van het interview (hoeft niet woordelijk) en stuur het verslag (indien gewenst) naar de respondent.
6. Analyseer met je teamleden het interview. Wat zijn volgens de financier de resultaten?
7. Schrijf hoofdstuk 4.3 Resultaten volgens de opdrachtgever conform format H4.3. Onderbouw je analyse met letterlijke citaten uit het interview.
NB: Het verslag van het interview dient als bijlage opgenomen te worden in de definitieve praktijkbeschrijving.

Fase 5: Terugkoppeling naar de praktijk voor validatie

Het is de vraag of datgene wat tot nu toe beschreven is ook daadwerkelijk klopt [interne validiteit]. Door middel van een focusgroepsbijeenkomst leg je daarom de belangrijkste bevindingen voor aan de teamleiders en de jongerenwerkers en vraag je hun te reageren. Centrale vraag aan de deelnemers is: zijn de voorlopige uitkomsten herkenbaar voor de respondenten? Wat, waarom wel/niet? En, als bevindingen niet kloppen, hoe zit het dan wel.

Onderzoekstechnische reden voor de terugkoppeling van resultaten aan de uitvoeringspraktijk is de interne validiteit. Methodologische kwaliteitseisen zoals herhaalbaarheid of intersubjectiviteit zijn lastig in onderzoek naar unieke praktijken waarin het bovendien nodig is om de perspectieven van de verschillende actoren van elkaar te onderscheiden. Wel is het mogelijk om de uitkomsten aan de direct betrokkenen voor te leggen en te vragen of er feitelijke onjuistheden zijn en na te gaan in hoeverre de uitkomsten herkenbaar zijn voor betrokkenen (Maso & Smaling 2004; Migchelbrink 2006). De terugkoppeling naar de uitvoeringspraktijk is overigens ook van belang voor de uitvoeringspraktijk zelf. Het biedt een spiegel van hun dagelijks functioneren en gelegenheid om daar gezamenlijk op te reflecteren. In de waan van de dag komt het daar niet altijd van.

Aanpak voorbereiden en uitvoeren focusgroepsbijeenkomst.

1. Plan ruim de focusgroepsbijeenkomst (2 uur) in overleg met de genodigden (tijd, duur, locatie). Minimaal aanwezig moeten zijn: de teamleider/manager, twee jongerenwerkers, begeleider vanuit CMV, begeleider vanuit Youth Spot (opdrachtgever) en twee jongeren uit de doelgroep.. De bijeenkomst vindt bij voorkeur plaats op een locatie van de jongerenwerkorganisatie.
2. Verstuur de conceptpraktijkbeschrijving *minimaal drie werkdagen* vooraf per mail naar de genodigden voor de focusgroepsbijeenkomst.
3. Bereid de focusgroepsbijeenkomst voor met je teamleden.
 - Wat is een aansprekende vorm / opbouw?
 - Wie gaat het gesprek leiden?
 - Wie gaat notuleren?
 - Welke middelen heb je nodig?
 - Welke inhoudelijke onderwerpen wil je tijdens de focusgroep uitdiepen?

NB: De presentatie en uitwisseling met de uitvoeringspraktijk in de focusgroepsbijeenkomst moet voldoen aan de richtlijnen voor de eindpresentatie. De focusgroepsbijeenkomst wordt namelijk beoordeeld als eindpresentatie door zowel de docent als de opdrachtgever.

4. Maak een helder thematisch verslag van de bijeenkomst. Het verslag dient als bijlage te worden toegevoegd in de definitieve praktijkbeschrijving.
5. Gebruik de uitkomsten van de focusgroepsbijeenkomst om de praktijkbeschrijving aan te vullen en te corrigeren. Denk hierbij aan de bronvermelding

NB: Gooi het verslag van de focusgroep niet weg, maar bewaar het en lever het in bij Youth Spot.

Fase 6 – Conclusies en aanbevelingen

Periode week 1 – 2. Inleveren Hoofdstuk conclusies en aanbevelingen op 18 januari 2016.

De afgelopen maanden heb je doorgebracht met het doen van onderzoek naar Informatie & Advies binnen het jongerenwerk. Je hebt uitgezocht waarom Informatie & Advies wordt ingezet, hoe het werk wordt georganiseerd, wat er gebeurt en wat de resultaten zijn. In de conclusies verbind je doel en doelgroep, met de visie, de organisatie, de werkwijze en de resultaten. Ofwel, beschrijf wat de

krachten en zwakten van Informatie & Advies zijn en wees daarin zo concreet mogelijk. Vervolgens plaats je je bevindingen over de praktijk in de literatuur over Informatie & Advies die je tijdens het onderzoek is aangereikt en in de literatuur over Beleid en Methodiek. Op basis van de conclusies en in vergelijking met de literatuur, formuleer je ten slotte de aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de praktijk die je hebt onderzocht..

Aanpak fase 6 Conclusies en aanbevelingen

1. Lees nog eens heel goed H1 t/m H4 door.
2. Wissel met je teamleden uit wat volgens jullie de belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn. Verbind hierin de doelen met de doelgroep, methode en resultaten, kijk daarbij naar krachten en verbeterpunten van het Informatie & Advies en beargumenteer waarom dat zo is.
3. Schrijf Conclusies conform format H5.1. Let bij de formulering op de onderbouwing van je constatering met argumenten.
4. Denk na over hoe de conclusies over je onderzochte praktijk zich verhouden tot wat je weet uit de literatuur over Informatie & Advies, en wat je hebt geleerd bij de module Beleid en Methodiek.
5. Schrijf je bevindingen op, en zorg ervoor dat je duidelijk uitlegt hoe de uitkomsten van je onderzoek zich verhouden tot wat bekend is uit de literatuur, en denk daarbij aan de literatuurverwijzingen.
6. Denk na over wat de organisatie, de jongerenwerkers of eventueel de opleidingen en/of de wetenschap kunnen of moeten doen om de kwaliteit en effectiviteit van het Informatie & Advies te verbeteren, en als die goed is, te behouden.
7. Schrijf de aanbevelingen conform het format H5.2. Leg daarbij kort uit waarom de voorgestelde aanbeveling(en) daadwerkelijk bijdraagt aan de kwaliteit en effectiviteit van het jongerenwerk.

Fase 7 Afsluiten

Periode week 3 4.

Slotmanifestatie is op maandag 25 januari 2016 van 10.30 – 14.00 uur (inclusief lunch).

Deadline inleveren definitieve praktijkbeschrijving Informatie & Advies, vrijdag 29 januari 2016.

Het afsluiten van het project bestaat uit de slotmanifestatie en het definitief maken van de praktijkbeschrijving. Als gezamenlijke afsluiting van het project Portfolio jongerenwerk, aflevering Informatie & Advies vindt er een slotmanifestatie plaats in een jongerencentrum. Deze bijeenkomst heeft een driedelig doel:

- Het presenteren van de conclusies en aanbevelingen aan het werkveld als geheel.
- Het uitwisselen van kennis en ervaringen. Wat heb je als opleiding (docenten en studenten) geleerd van het werkveld? Wat heb je als werkveld geleerd van studenten en de opleiding?
- Het vervolg: wat betekenen de uitkomsten van het project Portfolio aflevering Informatie & Advies voor de professionalisering van het jongerenwerk in Amsterdam.

Genodigden voor de slotmanifestatie zijn: docenten minor Jongerenwerk in de grote stad, docenten jongerenwerk Roc TOP en Roc van Amsterdam, studenten minor Jongerenwerk in de grote stad, jongeren, jongerenwerkers en managers van de onderzochte praktijkorganisaties en medewerkers van Youth Spot. Youth Spot organiseert de slotbijeenkomst. Studenten worden gevraagd om kort hun belangrijkste bevindingen te presenteren.

Bijdrage Slotmanifestatie:

Ieder team bereidt een korte presentatie voor (max 5 minuten) met daarin een kracht en een verbeterpunt voor de praktijk van Informatie & Advies die is onderzocht.

Youth Spot ontvangt graag uiterlijk 1 werkdag voorafgaand aan de slotmanifestatie een powerpointsheet met daarop een kracht en een verbeterpunt.

Definitief maken praktijkbeschrijving:

1. Maak van de praktijkbeschrijving een concept rapport die voldoet aan de gestelde richtlijnen en lever het in bij Youth Spot (Check op spelling, leesbaarheid, lay-out, bijlagen).
2. Je krijgt van Youth Spot binnen vijf werkdagen feedback op het concept.
3. Verwerk de laatste feedback.
4. Lever alle data (verslagen interviews en observaties, vragenlijsten jongeren) in bij Youth Spot.
5. Zorg ervoor dat Youth Spot, de jongerenwerkorganisatie en de docent vanuit CMV een digitale versie ontvangen van het eindrapport in word.
6. Nu is het rapport definitief.

9 Personen en organisaties

	Naam	Functie	Contactgegevens
Youth Spot			
	Judith Metz	Lector	j.w.metz@hva.nl 0621156079 MLH 05A04 Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)
	Jolanda Sonneveld	Projectmedewerker	j.j.j.sonneveld@hva.nl 06 21156083 MLH 05A04 Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)
	Said Awad	Hogeschool Onderzoeker in Opleiding (Hoio)	s.awad@hva.nl 06-21158663 MLH 05A04 Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)
Jongerenwerk-organisaties			
Dock			
Streetcornerwork			
JoU Jongerenwerk Utrecht			
Elance			
IJdockzz			

10. Gebruikte literatuur

- Freidson, E. (2001). *Professionalism. The third logic. On the practice of knowledge*. Chicago: University of Chicago Press.
- Haan, I. de & J.W. Duyvendak (2002). *In het hart van de verzorgingsstaat: het Ministerie van het Maatschappelijk Werk en zijn opvolgers (CRM, WVC en VWS), 1952–2002*. Zutphen: Walburg Pers.
- Hortulanus, R.P., P.P.N. Liem & A.M.M. Springhuizen (1997). *Welzijnsbeleving en welzijnsbeleid in de jaren '90*. Den Haag: VUGA.
- Hueting, E. (1989), *De permanente herstructurering van het welzijnswerk* Walburg Pers, Zutphen.)
- Jacobs, G., R. Meij, H. Tenwolde, Y. Zomer (red.) (2008) *Goed werk; verkenningen van normatieve professionalisering*; Amsterdam, Uitgeverij SWP.
- Marsh, P. & M. Fisher (2008). The development of problem-solving knowledge for social care practice. *British Journal of Social Work* 38 (5).
- Marsh, P. (2007). *Developing an enquiring social practice. Practitioners, researchers and users as scientific partners*. Marie-Kamphuis-lezing 2007. Houten: Bohn, Stafleu & Van Loghum.
- Marsh, P. & M. Fisher (2005). *Developing evidence for social work and social care practice*. London: Social Care Institute for Excellence.
- Maso, I. & A.Smaling (2004). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Boom: Amsterdam.
- Metz, J. (2006). *De tweeledige werking van intermediairen voor burgerparticipatie*. Amsterdam: Humanistic University Press.
- Metz, J. (2009). 'Shopping in answer to feminist-methodological dilemma's: the method practice description. In: *Feminist research methods, conference proceedings*. Stockholm: Centre for Genderstudies, Stockholm University.
- Metz, J. (2009b). *Zoeken naar zicht. Functioneren Dordtse sociale infrastructuur. Verdiepingsonderzoek Sociale Staat*. Zwijndrecht: Onderzoekcentrum Drechtsteden.
- Mighelbrink, F. (2007). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. Aldershot: Ashgate.
- Spierts, M. (2005). 'Een 'derde weg' voor sociaal-culturele professies'. In: G. van den Brink e.a. eds. *Beroepszeer, waarom Nederland niet goed werkt*. Amsterdam: Boom.
- Steyaert, J. & T. van den Biggelaar (2008). *Eigentijds verantwoorden in de sociale sector: van zakelijker naar beter*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Tonkens, E. (2008). Hoofdstuk 1 Meer ruimte voor professionals?. In: *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerving en professionaliteit in de publieke sector*. Amsterdam: Van Gennep.

Tonkens, E. & J.W. Duyvendak (2001). Themanummer: Accountability. Tijdschrift voor de Sociale Sector, december.

WRR (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

13. Bijlagen

- Bijlage 1 Verklaring van vertrouwelijkheid
- Bijlage 2 Format praktijkbeschrijving Portfolio jongerenwerk
- Bijlage 3 Richtlijnen bronvermelding

Bijlage 1:

VERKLARING VAN VERTROUWELIJKHEID

Meewerken aan het project Portfolio jongerenwerk betekent dat studenten vanuit diverse rollen in aanraking komen met vertrouwelijke informatie. Daarnaast krijgen studenten te maken met de vertrouwelijkheid tussen professional en jongere(n). Doordat studenten informatie verzamelen voor Youth Spot hebben zij tenslotte te maken met de vertrouwelijkheid tussen respondenten en de onderzoeker.

Met het ondertekenen van deze verklaring verplicht de student zich zowel tijdens als na de projectperiode tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden hem/haar bekend te zijn. Rapportage over het project vindt plaats volgens de afgesproken richtlijnen voor vertrouwelijkheid en anonimiteit. Er wordt gewerkt met pseudoniemen voor locaties, buurten en personen. De rapportage zelf is vertrouwelijk en wordt alleen ter beschikking gesteld aan de onderzochte organisatie en Youth Spot; De onderzochte organisatie kan zelf besluiten de praktijkbeschrijving verder te verspreiden op voorwaarde van vermelding van de auteurs.

.....

(naam)

.....

(handtekening)

.....

(datum + plaats)

Bijlage 2:

Format praktijkbeschrijving

Portfolio jongerenwerk

Informatie & Advies

Studiejaar 2015-2016

Youth Spot, Lectoraat Jongerenwerk in de Grote Stad

Inleiding

Dit document is het *format* voor het maken van de praktijkbeschrijving Informatie & Advies. Voor Youth Spot is het belangrijk dat je dit format gebruikt. Doordat alle groepen studenten eenzelfde structuur hanteren, kan Youth Spot de uitkomsten van de praktijkbeschrijvingen onderling vergelijken. Het format is ontwikkeld in samenwerking met het Nederlands Jeugdinstituut (NJI). Op basis van het onderzoek dat jullie verrichten, maakt Youth Spot een methodiekbeschrijving van Informatie & Advies binnen het professionele jongerenwerk.

Hoe te gebruiken?

Het format bestaat uit een vast hoofdstuk en paragraafindeling, met per paragraaf te beantwoorden vragen. **De vragen in het format dienen als leidraad voor het onderzoek. Het is niet de bedoeling dat je de vragen letterlijk stelt aan de jongerenwerkers of de manager, noch dat zij letterlijk in het verslag terugkomen.** De vragen dienen als leidraad voor de materiaalverzameling en analyse. Vervolgens schrijf je per hoofdstuk aan de hand van het verzamelde materiaal, je bevindingen. Je verwerkt in de hoofdstukken de antwoorden op de vragen in het format.

Het kan zijn dat je bepaalde vragen niet kan beantwoorden, bijvoorbeeld omdat hetgeen waarnaar gevraagd wordt niet aanwezig is in de praktijk die je onderzoekt. In dat geval doe je verslag van de pogingen die je hebt ondernomen om de informatie te achterhalen en eindig je met de constatering dat het *niet* in deze praktijk aanwezig is.

Aandachtspunten:

- De praktijkbeschrijving is vertrouwelijk;
- Gebruik pseudoniemen (fictieve namen);
- Zorg er in de beschrijving voor dat de verschillende rollen goed zichtbaar zijn (beleidsmaker, manager, jongerenwerker, doelgroep);
- Wees zorgvuldig met bronvermelding (zie richtlijnen bronvermelding p42);
- Maximaal 30 pagina's (excl. bijlagen).

1. Institutionele organisatie Informatie & Advies

Toelichting. In dit hoofdstuk staat de institutionele organisatie centraal. De institutionele organisatie verwijst naar de positionering van het Informatie & Advies binnen de organisatie die het jongerenwerk uitvoert en het overheidsbeleid, dat het kader vormt voor de uitvoering van het Informatie & Advies. De institutionele organisatie bepaalt binnen welke visie en welke formele lijnen er gewerkt wordt. In dit hoofdstuk beschrijf je de structuur, het beleid, en de randvoorwaarden van het Informatie & Advies. Dat doe je op basis van documentanalyse.

1.1 Organogram	Maak een organogram van de organisatie. Geef hierin minimaal aan: • Hoe is Informatie & Advies gepositioneerd in de jongerenwerkorganisatie? • Hoe verhoudt Informatie & Advies zich tot de andere activiteiten van het jongerenwerk? • Waar in het organogram bevinden zich de verschillende betrokkenen (teamleider, jongerenwerker, doelgroep, vrijwilligers)?
1.2 De Organisatie	• Door welke organisatie wordt Informatie & Advies mogelijk gemaakt? (algemene info over de organisatie) • Wat heeft de organisatie voor beleid ten aanzien van het jongerenwerk? • Is er in het beleid aandacht voor Informatie & Advies? • Wat is de aanleiding voor het Informatie & Advies? • Wat zijn de randvoorwaarden voor het Informatie & Advies [bv omvang budget, locatie, tijd, type initiatieven]? • Hoe is er aandacht voor de waarborging van de privacy van de jongeren? • Hoe wordt Informatie & Advies gefinancierd?
1.3 Informatie & Advies	• Wat zijn de doelen van Informatie & Advies? • Wie is de doelgroep van het Informatie & Advies²²⁹? Zijn er specifieke voorwaarden voor deelname, zo ja, welke? • Wat is het pedagogische concept van het Informatie & Advies? • Wordt er met vaste methodiek(en) gewerkt? Zo ja, met welke? • Wordt er met vaste werkvorm(en) gewerkt? Zo ja, met welke? • Wanneer wordt er met de groep gewerkt en wanneer individueel? • Op welke momenten in de week en waar wordt Informatie & Advies geboden? • Is er een registratiesysteem? Zo ja, hoe ziet het eruit? En wat wordt er geregistreerd? • Hoe en aan wie wordt er verantwoording afgelegd over Informatie & Advies? • Hoe is er aandacht voor diversiteit [inclusief seksuele diversiteit, jongeren met beperkingen en LVB]? • Hoe is er aandacht voor het versterken van de eigen kracht van jongeren?

²²⁹ Ook aandacht voor sekse, etniciteit, leeftijd, opleidingsniveau, werk, inkomen.

1.4 Jongerenwerke	• Hoeveel jongerenwerkers zijn er betrokken bij Informatie & Advies? Welke achtergrond hebben zij? [Hbo-Mbo professionals, opleiding, sekse, etniciteit, leeftijd]. • Welke rol, taak en verantwoordelijkheid hebben zij? • Door wie en op welke manier worden de jongerenwerkers aangestuurd? • Hoe is er aandacht voor de veiligheid van de jongerenwerkers?
------------------------------------	---

1.5 Informati	• Over welke informatie behoren jongerenwerkers beschikken? • Waar halen jongerenwerkers deze informatie vandaan? • Hoe zorgen jongerenwerkers dat hun informatie actueel is?
--------------------------------	---

1.6 Jongerenpartici	• Hoe is de jongerenparticipatie [inspraak van jongeren in Informatie & Advies] georganiseerd? • Welke groep(en) zijn betrokken en wat zijn hun kenmerken [sekse, leeftijd, etnisch-cultureel, opleidingsniveau, werk, inkomen] • Wat doen de jongeren concreet? Wat is hun rol en taak en verantwoordelijkheid? • Hoe worden jongeren hierin ondersteund door de professionals
--------------------------------------	--

1.7 Samenwerking	• Worden peers betrokken voor Informatie & Advies? Zo ja, wie worden dan als peers ingezet? En: hoe krijgt dat vorm? • Worden ouders of andere familieleden (broers, zussen, ooms, tantes) betrokken voor Informatie & Advies? Zo ja, hoe krijgt dat vorm? • Wordt er voor Informatie & Advies gewerkt met vrijwilligers? Zo ja, Zo ja, wie worden dan als vrijwilligers ingezet? En: hoe krijgt dat vorm?
-----------------------------------	--

1.8 Samenwerking formeel	• Met welke instellingen en voorzieningen wordt samengewerkt rondom Informatie & Advies? [onderwijs, politie, bedrijven, hulpverlening, gemeentelijke diensten, collega-welzijnsorganisaties, bewonersorganisaties, scholen, sportverenigingen, culturele instellingen] • Waaruit bestaat de samenwerking met die instellingen? • Zijn er formele samenwerkingsafspraken rondom het Informatie & Advies? Hoe zien die afspraken eruit?
---	--

1.9 Middelen	Over welke andere middelen dient Informatie & Advies te beschikken: • Folders • Internet (social media) • sociale kaart • Ruimte • Audiovisuele middelen • Experts • Financiële middelen [budget voor sprekers, excursies] • Wat is er niet, maar is wel nodig [wat ontbreekt]?
-------------------------------	---

1.10 Gemeente	• Wat is het beleid van de gemeente (centrale stad en/of stadsdeel) op het gebied van jongerenwerk? • Wat is het beleid van de gemeente (centrale stad en/of stadsdeel) op het gebied van Informatie & Advies voor jongeren? • Wat zijn de kenmerken (demografisch/sociaaleconomisch/cultureel/politiek bestuurlijk) van de omgeving waarin Informatie & Advies plaatsvindt?
--------------------------------	--

Uitvoeringspraktijk

Toelichting. In dit hoofdstuk probeer je te achterhalen wat er nu eigenlijk gebeurt binnen Informatie & Advies als methodische activiteit in het jongerenwerk. Om hier goed zicht op te krijgen loopt/werkt iedere student minimaal twee dagdelen (totaal 8 uur) mee met een jongerenwerker. Zorg er voor dat je niet alleen aanwezig bent tijdens het feitelijke contact met de jongeren, maar ook een beeld krijgt van de achterliggende organisatie en interacties zoals de voorbereiding en evaluatie van bijeenkomsten, netwerkgesprekken of contact via social media. Dit hoofdstuk beschrijf je op basis van je observatieverslagen.

2.1 Lokatie	• Waar vindt Informatie & Advies plaats? • Op welke manier is de locatie bereikbaar voor jongeren? • Hoe vaak in de week beschikbaar? En voor welke periode? • Hoe ziet de ruimte er uit waar Informatie & Advies plaatsvindt? • Hoe wordt de privacy van jongeren gewaarborgd? [tijdens gesprek, binnen de groep en met dossiervorming]
2.2 Doelgroep	• Met welke jongeren heeft de jongerenwerker contact en wat zijn hun kenmerken? [seks, leeftijd, etnisch-cultureel, opleidingsniveau, werk, inkomen]? • Indien de jongerenwerker contact heeft met groepen, beschrijf dan de samenstelling van de groep inclusief de groepsomvang.
2.3 Bereiken	• Hoe worden jongeren bereikt door Informatie & Advies? [op straat; via gesprekken; tijdens andere jongerenwerkactiviteiten; door middel van specifieke activiteiten; via social media en het uitdelen van flyers]; • Wordt hierin gebruik gemaakt van een specifieke aanpak? Zo ja, hoe ziet deze er uit?
2.4 Behoeftes peilen	• Hoe signaleert de jongerenwerker de behoefte van jongeren aan informatie & advies? [luisteren, kijken, gesprekken met jongeren; signalen uit omgeving (ouders, vrienden, samenwerkingspartners); vormen van behoefte articulatie]; • Wordt hierin gebruik gemaakt van een specifieke aanpak? Zo ja, hoe ziet deze er uit? • Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen de behoeften van de groep en behoeften van individuele jongeren?

2.5 Aanbod ontwerpen	Hoe bereidt de jongerenwerker informatie en advies voor? - doel bepalen (wat wil de jongerenwerker bereiken) - werkvorm kiezen (folder, gesprek, film, activiteit) - informatie(materialen) verzamelen - samenwerkingspartners benaderen - toeleiden en doorverwijzen
2.6 Uitvoering	• Welke rol en taken heeft de jongerenwerker tijdens de uitvoering in relatie tot de (groep) jongere? • Wat doen de jongerenwerkers concreet tijdens de uitvoering in contact met jongeren? [contact maken, gesprekstechnieken, werkvormen, informatie overdragen] • Welke opvoedstijl hanteert de jongerenwerker (democratisch, autocratisch, laissez-faire)? • Hoe waarborgt de jongerenwerker dat het advies aansluit bij de behoefte van de jongere? • Hoe krijgen jongeren de gelegenheid om zich informatie-vaardigheden eigen te maken zoals het zoeken van informatie en het bepalen van de kwaliteit van de informatie? • Hoe worden jongeren doorverwezen en doorgeleid [naar activiteiten binnen het jongerenwerk, naar andere vormen van vrijetijdsbesteding, naar vrijwilligerswerk, naar hulpverlening, naar school en/of betaald werk]? • Hoe wordt onderscheid gemaakt tussen de groep en behoeften van individuele jongeren? • Wordt er met een specifieke aanpak gewerkt? Zo ja, hoe ziet die er dan uit?
2.7 jongerenparticipatie	Indien er gewerkt wordt met jongerenparticipatie: • Hoe wordt vormgegeven aan de jongerenparticipatie? • Welke groep(en) zijn betrokken en wat zijn hun kenmerken [seks, leeftijd, etnisch-cultureel, opleidingsniveau, werk, inkomen] • Aan welke voorwaarden moeten jongeren voldoen om te kunnen participeren? • Wat doen de jongeren concreet? Wat is hun rol, taak en verantwoordelijkheid? • Hoe worden jongeren begeleid door de professionals? • In hoeverre hebben zij zeggenschap over informerende & adviserende activiteiten van het jongerenwerk?
2.8 Peers	Indien er gewerkt wordt met peers: • Welke peers zijn er betrokken, hoeveel en wat zijn hun kenmerken? [opleidingsniveau, seks, etniciteit, leeftijd, werk, inkomen] • Welke rol hebben peers in de uitvoering van Informatie & Advies? • Wat doen de peers concreet? • Welke competenties hebben peers nodig om het werk te doen? • Hoe en door wie worden peers begeleid?

2.9 Experts	Indien er gewerkt wordt met experts: • Welke experts zijn er betrokken, hoeveel en wat zijn hun kenmerken? [opleidingsniveau, sekse, etniciteit, leeftijd, werk, inkomen, vrijwillig of betaald] • Welke rol hebben experts binnen Informatie en Advies? • Wat doen de experts concreet? • Welke competenties hebben de experts nodig om het werk te doen? • Hoe en door wie worden experts begeleid?
2.10 Samen	Indien er sprake is van samenwerking met andere organisaties? • Met wie wordt samengewerkt in de uitvoering van Informatie & Advies? • Hoe zijn rollen en taken verdeeld?
2.11 Familie	Indien er sprake is van betrokkenheid van ouders en andere familieleden: • Welke groep(en) ouders en andere familieleden zijn betrokken en wat zijn hun kenmerken [sekse, leeftijd, etnisch-cultureel, opleidingsniveau, werk, inkomen, type familie-relatie] • Welke rol hebben ouders binnen in de uitvoering van Informatie & Advies? • Wat doen de ouders concreet? Wat is hun rol en taak en verantwoordelijkheid? • Hoe en door wie worden ouders begeleid?

3. Methodisch handelen

Toelichting: Het professionele handelen in de sociaal-agogische beroepen bestaat uit het zoeken naar mogelijkheden en passende oplossingen in complexe en unieke praktijksituaties. Hiervoor maken jongerenwerkers gebruik van hetgeen zij tijdens hun opleiding hebben geleerd, bestaande uit methodieken, levenservaring, onderzoeken, praktijkervaring en uitwisseling met collega's. Om te achterhalen waarom jongerenwerkers handelen zoals zij handelen, is het nodig om de eigen kennis en ervaring van jongerenwerkers expliciet te maken. In dit hoofdstuk is het aan jullie om deze impliciete kennis expliciet te maken. Beschrijf het methodisch handelen van de betrokken professionals aan de hand van de diepte-interviews. Iedere student interviewt minimaal 1 jongerenwerker over hoe degene invulling heeft aan Informatie en Advies in contact met jongeren en maakt daarvoor gebruik van de half gestructureerde vragenlijst.

3.1	Omschrijf in de woorden van de jongerenwerker, hoe degene vertelt over wat hij/zij doet voor de uitvoering van Informatie en Advies. Besteed in de weergave van het verhaal van de jongerenwerker, aandacht aan de volgende kwesties: • Visie op het belang van informatie en advies voor de ontwikkeling van jongeren; • Methodische principes in het bereiken van jongeren? • Methodische principes in het behoeften peilen van jongeren? • Methodische principes in het doelen stellen; • Methodische principes in het informeren en adviseren van jongeren; • Wanneer kies je voor welke aanpak? (type werkvormen, inclusief groep vs individueel, doorverwijzen, inzet experts en inzet peers); • Hoe samenwerking met formele instituties? • Hoe samenwerking met ouders en andere familieleden? • Hoe samenwerking met peers en experts? • Dilemma's of spanningsvelden in de uitvoering van Informatie en Advies
-----	---

4. Resultaten

Toelichting: Dit hoofdstuk beschrijft wat de resultaten zijn van Informatie & Advies als integraal onderdeel van het jongerenwerk. De laatste jaren wordt de roep om inzicht in de resultaten van het sociaal werk steeds luider. Als jongerenwerker en aanbieder zet je je vanzelfsprekend met hart en ziel in voor de jongeren. Ook dan is het de vraag of je datgene wat je wilt bereiken, eigenlijk wel realiseert. Inzicht in de resultaten van het werk is nodig om te kunnen achterhalen wat de best mogelijke aanpak is. Het is evenwel niet makkelijk om de resultaten van het jongerenwerk te achterhalen. Het resultaat voor een jongere kan verschillen van het resultaat voor de jongerenwerker of het resultaat voor de financier [denk aan de boodschap, *operatie geslaagd*, *patiënt overleden*]. Om die reden brengen wij de resultaten op verschillende manieren in beeld. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van enquêtes met jongeren, registratiegegevens, indien aanwezig informatie uit de jongerenwijzer en interviews met beleidsmedewerkers.

4.1	• Wat zijn de resultaten van het Informatie & Advies volgens de doelgroep? • Waarop baseren zij dat?
-----	--

4.2	• Wat zijn de resultaten van Informatie & Advies volgens de aanbieder? • Waarop baseren zij dat?
-----	--

4.3	• Wat zijn de resultaten van Informatie & Advies volgens de financier en de beleidsmaker [gemeente / stadsdeel]? • Waarop baseren zij dat?
-----	--

5. Conclusies en aanbevelingen

De afgelopen maanden heb je doorgebracht met het doen van onderzoek naar Informatie & Advies. Je hebt uitgezocht waarom deze methode wordt ingezet, hoe het is georganiseerd, wat er gebeurt en wat de resultaten zijn. Wat kan je nu zeggen over de werking en resultaten van Informatie & Advies? Hoe verhoudt deze praktijk zich tot wat er in de literatuur bekend is over Informatie en Advies? En ten slotte: hoe kan de kwaliteit en effectiviteit van Informatie & Advies worden verbeterd? Deze vragen beantwoord je in het hoofdstuk Conclusies en aanbevelingen.

Toelichting conclusie: In de conclusies verbind je doel en doelgroep, met de visie, de organisatie, de werkwijze en de resultaten. Op basis daarvan beargumenteer je wat de krachten en zwakten van het Informatie & Advies binnen de betreffende organisatie zijn, welke factoren bijdragen aan de kracht en welke factoren bedreigend zijn voor het succes van Informatie & Advies.

5.1 Conclusies	• Hoe functioneert Informatie & Advies als methodische activiteit met betrekking tot het bereiken van de doelgroep, het realiseren van de doelen, het pedagogisch concept, de werkwijze (methodiek) en de achterliggende organisatie? • Wat zijn de krachten van Informatie & Advies? En waarom? • Wat zijn de zwakten van Informatie & Advies? En waarom?
----------------	--

Toelichting plaatsen bevindingen functioneren praktijk in de literatuur: Tijdens de minor heb je een college gevolgd over Informatie & Advies, literatuur ontvangen over Informatie & Advies in het jongerenwerk en de module Beleid en Methodiek gevolgd. Vraag aan jou is nu om je conclusies over het functioneren van de praktijk van Informatie & Advies te verbinden met de literatuur. Vragen die je daarbij kunt stellen zijn: Welke doelgroep wordt bereikt? Wat valt je op over het realiseren van de doelen? Wat voor werkwijze wordt gehanteerd? Op welke manier is er aandacht voor de pedagogische opdracht? En: hoe is Informatie & Advies in die specifieke praktijk georganiseerd?

5.2 Literatuur	• Hoe verhoudt het functioneren van de praktijk die je hebt onderzocht nu tot wat je weet uit de literatuur over Informatie & Advies, en het jongerenwerk in het algemeen?
----------------	--

Toelichting aanbevelingen: Het doel van het maken van de praktijkbeschrijving is het inzichtelijk en overdraagbaar maken van de werkzame bestanddelen van Informatie & Advies om zo de kwaliteit en effectiviteit van het jongerenwerk te verbeteren. De praktijkbeschrijving is af. Je weet wat de krachten en zwakten voor het Informatie & Advies zijn. Formuleer in dit laatste hoofdstuk aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van het Informatie & Advies.

5.3 Aanbevelingen	• Welke aanbevelingen kun je doen ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit en effectiviteit van het Informatie & Advies. Je kunt hierin onderscheid maken tussen aanbevelingen voor de organisatie, voor jongerenwerkers, voor opleidingen of voor de wetenschap.
--------------------------	--

Bijlage 3:

Richtlijnen bronvermelding

Youth Spot hanteert andere richtlijnen voor bronvermelding dan je gewend bent in je opleiding. Dat komt omdat je meewerkt aan een wetenschappelijk onderzoek waarin naast literatuur, ook gebruik wordt gemaakt van andere informatiebronnen.

Transparantie is een belangrijke kwaliteitsnorm voor wetenschappelijk onderzoek. Transparantie betekent dat het helder moet zijn waarop constatering en uitspraken zijn gebaseerd. De lezer van het onderzoek kan dan zelf achterhalen hoe de resultaten geïnterpreteerd kunnen worden. Is het, *uitzonderlijk, mogelijk, waarschijnlijk* of *waar*. Geldt het voor *sommige* personen (en voor wie dan?) of is het voor *alle* Amsterdammers het geval? Een manier om transparantie van onderzoek te realiseren is door zorgvuldig te zijn in bronvermelding. Daarom geldt als richtlijn voor de praktijkbeschrijving: **vermeld bij alle bevindingen, uitspraken en constatering waarop deze gebaseerd zijn**. Dit geldt voor literatuur, maar ook voor het aanhalen van informatie uit observaties, interviews of de dagboekantekeningen van de onderzoeker/student. Vuistregel hierbij is dat er achter iedere zin een bronvermelding moet staan, tenzij meerdere zinnen gebaseerd zijn op dezelfde bron of de tekst de eigen mening weergeeft.

Bij het maken van de praktijkbeschrijving onderscheidt Youth Spot twee typen bronvermelding: (1) verwijzing naar literatuur in de tekst volgens APA6-normen (2) verwijzing naar overige bronnen in voetnoten. Literatuur kan je herkennen aan dat het publicaties zijn in de vorm van boeken of artikelen in tijdschriften. Voorbeelden van overige bronnen zijn interviews, observaties, jaarverslagen, projectplannen, folders, websites.

Verwijzingen naar literatuur, volgens APA-6 normen

- Literatuurverwijzingen in de tekst: (auteur, jaartal, paginanummer).
- Voorbeeld: (Tonkens, 1994, p. 5)
- Bij een verwijzing naar een artikel van twee auteurs: & ertussen.
- Dus niet Brouns en Tonkens, maar Brouns & Tonkens.
- Het is niet van Oost, maar Van Oost als de naam los staat.
- Volledige literatuurverwijzingen opnemen in een bibliografie (onder de kop: Literatuur) aan het eind van het artikel. Doe dit in alfabetische volgorde en op de volgende wijze:
 - Boek: Tucker, J.E. (1985). *Women in nineteenth-century Egypt*. Cambridge: Cambridge University Press.
 - Artikel in tijdschrift: Bóné, E. von & Combrink-Kuiters, L. (1995). Het juridisch gezag van vrouwen over hun minderjarige kinderen in historisch perspectief. *Tijdschrift voor Vrouwenstudies*, 16, 413-427.
 - Artikel in bundel: Vasterling, V. (1996). Van Alice Nahon naar Janis Joplin. Over de

onvermoede actualiteit van Nahons werk. In R. van den Brandt (Ed.), *Alice Nahon 1896-1933. Kan ons lied geen hooglied wezen* (p. 105-114). Antwerpen: Houtekiet.

Verwijzingen naar bronnen:

- Bronvermeldingen in voetnoten.
- De basisvorm voor verwijzingen naar interviews, observaties, krantenartikelen, webpagina's en cd-roms is: Auteur/redacteur/spreker/respondent/observator. (jaar, dag, maand). Titel (eventueel: titel van magazine of krant) (editie), [soort medium, interview, observatie, dagboek, persoonlijke documenten]. Maker (eventueel). URL: Protocol: Site/pad/file [datum].

Bijvoorbeeld:

- Koops, K., (2013). Informeel gesprek met Jongerenwerker 1, 20 september 2013.
- Metz, J.W., (2012). Observatieverslag kennismakingsgesprek tussen mac 2 en best A4, 5 oktober 2012.
- Jansen, G.G. (2014). Internetbronnen. NewMedia nr 54, <http://www.piet.nl/newmedia/9-3-98/nm9-3-98o.html> *geraadpleegd op 15 februari 2014*.
- Naar krantenartikelen zonder auteur kan als volgt verwezen worden: VVD: extra inspectie tegen besnijdenis (2004). De Volkskrant, 22 januari.
- Naar krantenartikelen met auteur wordt op dezelfde manier verwezen als naar artikelen in tijdschriften.

Bijlage 2: Topic lijst diepte interview jongerenwerker

Topiclijst voor diepte-interview met jongerenwerkers

Oktober 2015

Lectoraat Youth Spot, Jongerenwerk in de Grote Stad

Hogeschool van Amsterdam

Instructies vooraf

We willen je vragen om de onderstaande vragen te stellen en goed te luisteren naar de antwoorden. Via een belangstellende houding, het tonen van interesse, het doorvragen en te vragen om verduidelijking stimuleer je de voortgang en verdieping van het gesprek. Alle vragen dienen zo open mogelijk te zijn, zo min mogelijk sturend. Probeer een vraag te beginnen met wie, wat, wanneer, waarom, hoe, in hoeverre, etc.

Mogelijkheden om door te vragen:

- Kun je daar wat meer over vertellen?
- Kun je dat verduidelijken?
- Kun je een voorbeeld geven?
- Waarom wel, waarom niet?
- Hoe doe je dat dan precies?
- Kun je dat concreet maken?
- Welke punten zijn nog meer belangrijk?

Introductietekst

Als student van de HvA doe ik in het kader van de minor *Jongerenwerk in de grote stad* een onderzoek naar de werking van Informatie & Advies in het jongerenwerk. Na een korte kennismaking wil ik in dit gesprek vooral ingaan op hoe jij jongeren informeert en adviseert. Ik wil het vak leren kennen en ben benieuwd naar wat jij doet in en rond het contact met jongeren. Daarover gaan de vragen. Ik wil je bedanken voor jouw bereidheid om aan dit onderzoek mee te werken.

Ik neem dit gesprek op, maar gebruik dit alleen om het interview woordelijk uit te kunnen werken. Wij zullen vertrouwelijk omgaan met de informatie. In de beschrijving die uiteindelijk wordt gemaakt kunnen uitspraken van jou staan, maar jouw naam wordt hierbij niet vermeld. Onze ervaring is wel dat in onderzoek met kleine aantallen respondenten uitspraken en gebeurtenissen intern herleidbaar zijn.

Het interview zal ongeveer 1,5 uur duren.

Heb je tot zover nog vragen?

Topic 1: Kennismaken (kort)

1. Wat is jouw functie?
2. Wat zijn jouw werkzaamheden binnen deze functie?
3. Hoe lang ben je werkzaam in deze functie?
4. Wat is jouw vooropleiding en/of werkachtergrond?

Topic 2: Informatie & advies

5. Kan je uitleggen hoe jij jongeren informatie & advies geeft?
6. In hoeverre hanteer je een vaste volgorde? Hoe ziet die eruit? (van begin tot eind)
Onderwerpen voor het doorvragen kunnen zijn:
 - Hoe contact leggen (verschillende mediums, bereiken van jongeren)
 - Hoe signaleren dat er een vraag of kwestie speelt
 - Hoe behoefte / vraag peilen / op zoek naar vraag achter de vraag
 - Hoe jongeren daadwerkelijk informeren / adviseren (info geven / leren zoeken / adviseren / voorlichten / doorverwijzen)
7. Wat zijn volgens jou belangrijke principes (ingrediënten) om jongeren informatie & advies te kunnen geven?
Onderwerpen voor het doorvragen kunnen zijn:
 - Betekenisrelatie met jongere
 - Aansluiten bij hun behoefte
 - Samen met jongeren zoeken naar informatie
 - Werken met de omgeving van jongeren (peers / familie / andere organisaties)
 - Nabijheid
 - Veiligheid (privacy)
8. Hoe zorg jij ervoor dat je over bruikbare en kwalitatief goede informatie beschikt en weet wat het goede advies is?
9. Welke middelen (informatiedragers) zet je in voor het overdragen van de informatie en advies? En zijn er middelen die je mist?
10. Hoe draagt het geven van informatie & advies volgens jou bij aan het opvoeden van jongeren?

Topic 4: Dilemma's

11. Welke dilemma's ervaar jij in het begeleiden van jongeren tijdens informatie & advies? (Waar loop jij tegenaan?)

Topic 5: Reflectie op de werking van informatie & advies

12. In hoeverre werkt jouw aanpak bij het geven van informatie & advies?
 - In hoeverre krijgen jongeren praktische, betrouwbare en volledige informatie?
 - In hoeverre leren zij om deze informatie zelf te vinden en te gebruiken?Waarop baseer je dat het werkt?

Slotvraag

13. Wat is volgens jou het belangrijkste in het geven van informatie & advies?

Afsluiting interview

Ik ben nu aan het einde gekomen van het interview. Heb je zelf nog opmerkingen of aanvullingen? Ik maak van het interview een woordelijk verslag. Als je wilt, kan ik het verslag naar je toesturen. Hartelijk dank voor jouw deelname aan dit gesprek.

Bijlage 3: Topiclijst interview beleidsmedewerker

Vragenlijst voor gestructureerd interview met beleidsmedewerker

Youth Spot, november 2015

Instructies voor de interviewer

Als interviewer stel je de onderstaande vragen en je wacht vervolgens af wat de respondent antwoordt. Op basis van zijn/haar antwoord vraag je door. Via een belangstellende houding, het tonen van interesse, het doorvragen en te vragen om verduidelijking stimuleer je als interviewer de voortgang voor het gesprek. Alle vragen dienen zo open mogelijk te zijn, zo min mogelijk sturend. Probeer een vraag te beginnen met wie, wat, wanneer, waarom, hoe, in hoeverre, etc.

Mogelijkheden om door te vragen:

- Kun je daar wat meer over vertellen?
- Kun je dat verduidelijken?
- Kun je een voorbeeld geven?
- Waarom wel, waarom niet?
- Hoe doe je dat dan precies?
- Kun je dat concreet maken?
- Welke punten zijn nog meer belangrijk?

NB: De checklisten zijn ervoor bedoeld om de respondent enige sturing te geven indien hij/zij moeite heeft om de vraag in open vorm te beantwoorden.

Introductie

Als student van de HvA doe ik in het kader van de minor *Jongerenwerk in de grote stad* een onderzoek naar Informatie & Advies in het jongerenwerk.

Onder de werkwijze Informatie en Advies verstaan wij:

‘een methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk dat een integraal onderdeel vormt van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Het omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en heeft de vorm van verschillende activiteiten zoals informele gesprekjes, folders, social media, websites, voorlichting, film, thema-avonden, peer-counseling, theater en doorverwijzen.’

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het lectoraat Youth Spot (onderzoek- en praktijkcentrum voor jongerenwerk). Hiervoor nemen wij interviews af met beleidsmedewerkers over de doelen en het resultaat van Informatie & Advies. Ik wil inzoomen op waar en voor wie Informatie & Advies volgens u bedoeld is en wat Informatie & Advies oplevert voor zowel de jongeren die bereikt worden als voor de maatschappij. Ik wil u bedanken voor uw bereidheid om aan dit onderzoek mee te werken.

Wij zullen vertrouwelijk omgaan met de informatie en daarop gebaseerde beschrijving over Informatie & Advies. In de beschrijving die uiteindelijk wordt gemaakt kunnen uitspraken van u

staan, maar uw naam zal hierbij niet worden vermeld. Onze ervaring is wel dat in onderzoek met kleine aantallen respondenten uitspraken en gebeurtenissen herleidbaar zijn.

Het interview zal maximaal een uur duren. Tijdens het gesprek maak ik aantekeningen.

Heeft u tot zover nog vragen?

Topic 1: Kennismaken

Om te beginnen wil ik eerst een aantal vragen stellen over uw functie, werkzaamheden en achtergrond?

14. Wat is uw functie?
15. Wat zijn uw werkzaamheden binnen deze functie?
16. Hoe lang bent u werkzaam in deze functie?
- 17.

Topic 2: Doelen en doelgroep

18. Waar is Informatie & Advies in *project x van jongerenwerkorganisatie Y* volgens u voor bedoeld?
Checklist:
 - Overdragen van juiste / betrouwbare informatie en advies naar behoefte van jongeren
 - Jongeren leren om informatie te vinden en te gebruiken (b.v. toeslagen aanvragen)
 - Gedragsverandering (gezonder eten, veilig vrijen, etc)
 - Jongeren lichte ondersteuning bieden bij vragen / problemen
19. Voor welke jongeren is Informatie & Advies in *project x van jongerenwerkorganisatie Y* bedoeld?
- 20.

Topic 3: Resultaten

21. Wat zijn volgens u de resultaten van Informatie & Advies in *project x van jongerenwerkorganisatie Y*?
Checklist:
 - Aantal jongeren informatie & advies gegeven
 - Aantal doorverwijzingen naar school, werk, wonen, hulpverlening, activiteiten, etc.
 - Jongeren beschikken over informatie die zij nodig hebben
 - Jongeren leren zelf betrouwbare info vinden en gebruiken
 - Jongeren weten waar hulp te vinden als nodig
 - Jongeren hebben minder stress
 - Voorkomen en oplossen van problemen
22. Hoe krijgt u inzicht in de resultaten? Of: Op welke manier worden de resultaten gemeten?
Checklist:
 - Op basis van registratiegegevens van uitvoerende organisatie
 - Via Jongerenwijzer (organisaties in Amsterdam)
 - Rapporten van uitvoerende organisatie (jaarverslag, evaluatie)
 - Onderzoek onder jongeren die hebben deelgenomen

Bijlage 3: Topiclijst interview beleidsmedewerker

- Gesprekken met de jongerenwerkers
- Informatie van de netwerkpartners (onderwijs, politie, etc)
- Eigen inzicht (door bezoek of informele gesprekken met organisatie)
-

Topic 4: Reflectie

23. Wat is volgens u de kracht van Informatie & Advies in *project x van jongerenwerkorganisatie Y*?
24. Op welke punten dient Informatie & Advies in *project x van jongerenwerkorganisatie Y* verbeterd te worden?

Afsluiting interview

Ik ben nu aan het einde gekomen van het interview. Heeft u zelf nog opmerkingen of aanvullingen? Van het interview wordt een uitgebreid verslag gemaakt. Zodra dit af is stuur ik het via de mail naar u op. Ik wil u vragen om binnen 10 dagen eventuele onjuistheden of aanvullingen aan mij door te geven. Indien u niet reageert wordt het verslag na die termijn goedgekeurd. Hartelijk dank voor uw deelname aan dit gesprek.

Bijlage 4: Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies

Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies in het jongerenwerk

November 2015

Lectoraat Youth Spot

We willen jou graag interviewen omdat we willen weten wat jongeren vinden van informatie en advies die ze in het jongerenwerk ontvangen over b.v. school, werk, geld of drugs. Daardoor wordt duidelijk wat goed gaat en wat beter kan. We interviewen zoveel mogelijk jongeren die deelnemen aan het jongerenwerk en jongeren die niet deelnemen. Het interview is anoniem en zal ongeveer 20 minuten duren.

Heb je zelf nog vragen?

A. Kennismaken

1. Ik ben een:

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

2. Hoe oud ben je?

3. Wat is je culturele achtergrond?

- ☐ Nederland
- ☐ Turkije
- ☐ Marokko
- ☐ Suriname / Antillen
- ☐ Azië (India, Indonesië, Pakistan, China etc)
- ☐ Midden- en Oost-Europese landen (Polen, Hongarije, Roemie, Bulgarije etc.)
- ☐ Amerika (Brazilië, Colombia, Dominicaanse Republiek, Verenigde Staten etc.)
- ☐ Afrika (Angola, Congo, Ehtiopië, Soedan, Somalie etc.)
- ☐ Midden Oosten (Iran, Irak, Syrie, Egypte, Afghanistan etc.)
- ☐ Anders namelijk....

4. Wat doe je vooral overdag? (1 antwoord mogelijk)

- ☐ Naar school
- ☐ Naar werk
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Thuis
- ☐ Anders, namelijk...

5. Indien je naar school gaat, welk schoolniveau volg je?

- ☐ Lagere school of basisonderwijs
- ☐ VMBO
- ☐ MBO, niveau 1 of 2

Bijlage 4: Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies

- ☐ MBO, niveau 3 of 4
- ☐ HAVO of VWO
- ☐ HBO of universiteit

6. Wat is je hoogst behaalde opleidingsniveau?

- ☐ Lagere school of basisonderwijs
- ☐ VMBO
- ☐ MBO, niveau 1 of 2
- ☐ MBO, niveau 3 of 4
- ☐ HAVO of VWO
- ☐ HBO of universiteit
- ☐ Geen

7. Wat doe je in je vrije tijd? (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Chillen met vrienden
- ☐ Gamen
- ☐ Huiswerk maken
- ☐ Sporten
- ☐ Muziek maken
- ☐ TV-kijken
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Zorgen voor familieleden
- ☐ Anders, namelijk..

8. Heb je in het dagelijks leven last van een beperking?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, wat voor beperking?
 - ☐ Fysieke beperking
 - ☐ Verstandelijke beperking
 - ☐ Psychische beperking
 - ☐ Sociale beperking

B. Deelname aan het jongerenwerk

9. Neem je deel aan activiteiten in het jongerenwerk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, andere vragenlijst afnemen

10. Hoe vaak neem je deel aan activiteiten in het jongerenwerk?

- ☐ Minder dan 1 keer per maand
- ☐ 1 keer per maand
- ☐ 1 keer per week
- ☐ Meerdere keren per week

11. Waar vinden de activiteiten plaats?

- ☐ In het jongerencentrum / buurthuis
- ☐ Op straat (plein, sportveld)
- ☐ In een sporthal
- ☐ Op school
- ☐ In een productiehuis (muziek/dansstudio)
- ☐ Ergens anders, namelijk ...

12. Sinds wanneer neem je deel aan activiteiten in het jongerenwerk?

- ☐ Kortere dan 3 maanden
- ☐ Tussen de 3 en 6 maanden
- ☐ Tussen 6 maanden en 1 jaar
- ☐ Langer dan 1 jaar

13. Hoe ben je bij het jongerenwerk terecht gekomen?

- ☐ Via internet of social media (website/ facebook)
- ☐ Via vrienden
- ☐ Via de jongerenwerker
- ☐ Via een andere instelling (b.v. school, hulpverlening)
- ☐ Via familie (ouders, broer, zus, neef, nicht)
- ☐ Via flyer
- ☐ Anders namelijk

C. Informatie & Advies

14. Krijg of vind jij in het jongerenwerk informatie & advies waaraan jij behoefte hebt?

- ☐ Ja (ga verder met vraag 17)
- ☐ Nee

15. Zou je in het jongerenwerk informatie & advies over bepaalde onderwerpen willen ontvangen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga verder met vraag 17)

16. Over welke onderwerpen wil je graag informatie krijgen in het jongerenwerk? (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ School, opleiding of stage
- ☐ Werk (solliciteren, vacatures, salaris, bijbaantjes)
- ☐ Geld (schulden, sparen, toeslagen, uitkering, studiefinanciering)
- ☐ Wonen (zoeken, huren)
- ☐ Gezondheid (voeding, beweging, lichamelijke of psychische klachten)
- ☐ Seksualiteit (veilig vrijen, zwangerschap)
- ☐ Vrijwilligerswerk / mantelzorg / actief in de buurt
- ☐ Mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding
- ☐ Drugs en alcohol
- ☐ Gebruik van social media
- ☐ Pesten en geweld
- ☐ Relaties met ouders / familie en/of vrienden
- ☐ Verliefdheid
- ☐ Anders namelijk...

17. Over welke onderwerpen heb je informatie & advies gekregen? (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ School, opleiding of stage
- ☐ Werk (solliciteren, vacatures, salaris, bijbaantjes)
- ☐ Geld (schulden, sparen, toeslagen, uitkering, studiefinanciering)
- ☐ Wonen (zoeken, huren)
- ☐ Gezondheid (voeding, beweging, lichamelijke of psychische klachten)
- ☐ Seksualiteit (veilig vrijen, zwangerschap)
- ☐ Vrijwilligerswerk / mantelzorg / actief in de buurt
- ☐ Mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding
- ☐ Drugs en alcohol
- ☐ Gebruik van social media
- ☐ Pesten en geweld
- ☐ Relaties met ouders / familie en/of vrienden
- ☐ Verliefdheid
- ☐ Anders namelijk...

18. Op welke manier heb je deze informatie in het jongerenwerk ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via een gesprekje met de jongerenwerker
- ☐ Tijdens een voorlichtingsbijeenkomst door een deskundige
- ☐ Tijdens een bezoek aan spreekuur
- ☐ Via andere jongeren die ik heb ontmoet in het jongerenwerk
- ☐ Via een folder die ik vond/kreeg
- ☐ Via een poster in het jongerencentrum
- ☐ Via de website van het jongerenwerk
- ☐ Via een andere instelling waarvoor ik ben getipt in het jongerenwerk
- ☐ Via social media (whats app, facebook, etc)
- ☐ Telefonisch contact met een jongerenwerker
- ☐ Anders namelijk

D. Rol van de jongerenwerker

19. Kun je bij de jongerenwerker terecht met jouw informatie & adviesbehoefte / vragen?

- ☐ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Nooit (ga verder met vraag 22)

20. Hoe vaak heb je contact gehad met de jongerenwerker over jouw vragen?

- ☐ Eenmalig
- ☐ 2 tot 5 keer
- ☐ 5 tot 10 keer
- ☐ 10 tot 20 keer
- ☐ Meer dan 20 keer

21. Wat deed de jongerenwerker tijdens het gesprekje (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Hij/zij heeft naar mij geluisterd
- ☐ Hij/zij stelde mij vragen
- ☐ Hij/zij heeft me folder gegeven
- ☐ Hij/zij gaf mij mondeling de informatie
- ☐ Hij/zij heeft me geholpen met zoeken naar de juiste informatie (op het internet)
- ☐ Hij/zij vertelde mij hoe ik dingen anders kan doen
- ☐ Hij/zij zorgde ervoor dat ik ergens terecht kan met mijn problemen / behoeften (zorginstelling, uitzendbureau, DWI)

Bijlage 4: Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies

- ☐ Hij/zij is met me mee gegaan naar een instelling
- ☐ Hij/zij motiveert mij om zelf dingen aan te pakken / te regelen
- ☐ Hij/zij heeft dingen voor mij geregeld
- ☐ Hij/zij gaf mij emotionele steun
- ☐ Anders, namelijk

22. Hoe zie jij de jongerenwerker vooral? (1 antwoord mogelijk)

- ☐ Opvoeder (iemand die zegt wat wel en niet kan)
- ☐ Beheerder
- ☐ Coach / ondersteuner
- ☐ Trainer
- ☐ Vraagbaak (iemand die je alles kan vragen)
- ☐ Hulpverlener
- ☐ Vriend(in)
- ☐ Anders, namelijk...

23. Heeft de begeleider contact met jouw familie?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, waarom?
 - ☐ In het kader (eind) presentaties / optredens / wedstrijden waaraan ik deelneem
 - ☐ Voor toestemming voor mijn deelname aan het jongerenwerk
 - ☐ Voor regelmatig overleg over hoe het met mij gaat
 - ☐ Alleen als er vragen of problemen zijn
 - ☐ Over mijn toekomstperspectief (school /werk)
 - ☐ Anders, namelijk....

24. Heeft de jongerenwerker over jou contact met andere instanties?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, met welke instelling(en)?
 - ☐ Randon school
 - ☐ Randon werk / inkomen (b.v. DWI)
 - ☐ Randon schulden
 - ☐ Randon huisvesting
 - ☐ Vrijetijdsbesteding zoals sportverenigingen of muziekclubs
 - ☐ Hulpverlening
 - ☐ Stadsdeel of gemeente
 - ☐ Anders, namelijk..

25. Zorgt de begeleider ervoor dat jij in contact komt met instellingen die jou bijvoorbeeld helpen met wat je zoekt? (vraag open stellen + doorvragen)

- ☐ Nee
- ☐ Ja. met welke instellingen?
 - ☐ Randon school
 - ☐ Randon werk / inkomen (b.v. DWI)

- ☐ Rndom schulden
- ☐ Rndom huisvesting
- ☐ Vrijetijdsbesteding zoals sportverenigingen of muziekclubs
- ☐ Hulpverlening
- ☐ Stadsdeel of gemeente
- ☐ Anders, namelijk..

E. Resultaat

26. Wat heb je aan de informatie & advies in het jongerenwerk gehad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik heb meer kennis over(school, werk, geld, seksualiteit, drank/drugs, wonen, etc)
- ☐ Ik gedraag me anders nu ik de risico's ken van .. (middelengebruik, social media, seks, ongezond eten)
- ☐ Ik weet wat mijn rechten en plichten zijn (burgerrechten, huren, toeslagen)
- ☐ Ik heb een sollicitatiebrief of cv opgesteld
- ☐ Ik heb toeslagen / uitkering aangevraagd
- ☐ Ik heb me aangemeld bij een instantie (school, uitzendbureau, woningcorporatie, sportvereniging, etc)
- ☐ Ik ben in contact gekomen met instellingen / mensen die mij verder kunnen helpen
- ☐ Ik weet waar ik hulp kan vinden als het nodig is
- ☐ Ik heb minder stress / rust
- ☐ Mijn zelfvertrouwen is toegenomen
- ☐ Mijn probleem waarover ik informatie zocht is opgelost
- ☐ Niks
- ☐ Anders, namelijk...

27. Ik heb de informatie gekregen/gevonden die ik nodig had?

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Niet eens / niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

28. Door het contact met de jongerenwerker: (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Heb ik geleerd hoe ik informatie kan zoeken
- ☐ Weet ik wanneer informatie betrouwbaar is
- ☐ Heb ik geleerd om de informatie te begrijpen
- ☐ Weet ik beter wat ik wil in de toekomst (qua school, werk, wonen, vrije tijd)
- ☐ Weet ik beter wie ik ben
- ☐ Weet ik beter welke stappen ik moet zetten om mijn doel te bereiken / probleem op te lossen
- ☐ Heb ik overzicht gekregen over zaken die spelen in mijn leven
- ☐ Heb ik informatie gedeeld met mijn vrienden
- ☐ Geen van de bovenstaande antwoorden
- ☐ Anders namelijk....

29. Het advies van de jongerenwerker sloot aan op mijn behoefte?

Bijlage 4: Vragenlijst deelnemers Informatie & Advies

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Niet eens / niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

30. Welk rapportcijfer geef je aan informatie & advies die je in het jongerenwerk hebt gekregen?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Hartstikke bedankt voor het beantwoorden van de vragen!

Bijlage 5: Vragenlijst niet-deelnemers Informatie & Advies

Vragenlijst met niet-deelnemers Informatie & Advies

November 2015

Lectoraat Youth Spot

We willen jou graag interviewen omdat we willen weten wat jongeren vinden van informatie en advies die ze in het jongerenwerk ontvangen over b.v. school, werk, geld of drugs. Daardoor wordt duidelijk wat goed gaat en wat beter kan. We interviewen zoveel mogelijk jongeren die aan het jongerenwerk deelnemen en jongeren die niet deelnemen. Het interview is anoniem en zal ongeveer 20 minuten duren. Heb je zelf nog vragen?

A. Kennismaken

1. Ik ben een:

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

2. Hoe oud ben je?

3. Wat is je culturele achtergrond?

- ☐ Nederland
- ☐ Turkije
- ☐ Marokko
- ☐ Suriname / Antillen
- ☐ Azië (India, Indonesië, Pakistan, China etc)
- ☐ Midden- en Oost-Europese landen (Polen, Hongarije, Roemije, Bulgarije etc.)
- ☐ Amerika (Brazilië, Colombia, Dominicaanse Republiek, Verenigde Staten etc.)
- ☐ Afrika (Angola, Congo, Ehtiopië, Soedan, Somalie etc.)
- ☐ Midden Oosten (Iran, Irak, Syrie, Egypte, Afghanistan etc.)
- ☐ Anders namelijk....

4. Wat doe je vooral overdag? (1 antwoord mogelijk)

- ☐ Naar school
- ☐ Naar werk
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Thuis
- ☐ Anders, namelijk...

5. Indien je naar school gaat, welk schoolniveau volg je?

- ☐ Lagere school of basisonderwijs
- ☐ VMBO
- ☐ MBO, niveau 1 of 2
- ☐ MBO, niveau 3 of 4
- ☐ HAVO of VWO
- ☐ HBO of universiteit

6. Wat is je hoogst behaalde opleidingsniveau?

Bijlage 5: Vragenlijst niet-deelnemers Informatie & Advies

- ☐ Lagere school of basisonderwijs
- ☐ VMBO
- ☐ MBO, niveau 1 of 2
- ☐ MBO, niveau 3 of 4
- ☐ HAVO of VWO
- ☐ HBO of universiteit
- ☐ Geen

7. Wat doe je in je vrije tijd? (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Chillen met vrienden
- ☐ Gamen
- ☐ Huiswerk maken
- ☐ Sporten
- ☐ Muziek maken
- ☐ TV-kijken
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Zorgen voor familieleden
- ☐ Anders, namelijk..

8. Heb je in het dagelijks leven last van een beperking?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, wat voor beperking?
 - ☐ Fysieke beperking
 - ☐ Verstandelijke beperking
 - ☐ Psychische beperking
 - ☐ Sociale beperking

B. Contact met jongerenwerk

9. Heb jij contact met een jongerenwerker?

- ☐ Ja, andere vragenlijst afnemen
- ☐ Nee, ga verder met deze vragenlijst

10. Zou je contact met het jongerenwerk willen? (vraag open stellen + doorvragen, meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Ik ken het niet
- ☐ Ja, waarom wel?
 - ☐ Om te voorkomen dat ik/wij overlast in de buurt veroorzaken
 - ☐ Hij/zij luistert naar mij als ik dingen heb waar ik mee zit (school / werk / schulden)
 - ☐ Hij/zij biedt hulp met het regelen van administratieve zaken
 - ☐ Hij/zij nodigt mij uit voor activiteiten in de buurt
 - ☐ Hij/zij helpt mij om dingen te doen die ik leuk vind; toeleiden naar projecten
 - ☐ Hij/zij helpt mij om zelf dingen te organiseren, zoals voetbaltoernooi of een band starten
 - ☐ Het is gezellig om een jongerenwerker te spreken
 - ☐ Uit verveling
 - ☐ Anders namelijk...
- ☐ Nee, waarom niet?

Bijlage 5: Vragenlijst niet-deelnemers Informatie & Advies

- ☐ Geen tijd/te druk
- ☐ Geen interesse
- ☐ Ik weet niet wat het jongerenwerk mij kan bieden
- ☐ Ik durf niet/niet veilig
- ☐ Anders, namelijk....

11. Ben je wel eens benaderd door een jongerenwerker?

- ☐ Nee
- Ja, op welke manier?
 - ☐ Via direct contact (face to face) in de openbare ruimte
 - ☐ Via een spreekuur in het jongerencentrum
 - ☐ Via social media
 - ☐ Via een andere instelling (hulpverlening, politie, school)
 - ☐ Via vrienden van mij
 - ☐ Anders namelijk

Informatie & Advies

12. Waar krijg of vind jij informatie of advies waaraan jij behoefte hebt? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Via vrienden
- ☐ Via familie (ouder, broer, zus, tante, oom)
- ☐ Op school
- ☐ Van een instantie die mijn vraag kan beantwoorden (DWI, huisarts, woningcorporatie, GGD etc)
- ☐ Via een jongeren informatiepunt
- ☐ Via internet
- ☐ Via de gemeente
- ☐ Anders, namelijk

13. Over welke onderwerpen heb je informatie & advies gekregen? (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ School, opleiding of stage
- ☐ Werk (solliciteren, vacatures, salaris, bijbaantjes)
- ☐ Geld (schulden, sparen, toeslagen, uitkering, studiefinanciering)
- ☐ Wonen (zoeken, huren)
- ☐ Gezondheid (voeding, beweging, lichamelijke of psychische klachten)
- ☐ Seksualiteit (veilig vrijen, zwangerschap)
- ☐ Vrijwilligerswerk / mantelzorg / actief in de buurt
- ☐ Mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding
- ☐ Drugs en alcohol
- ☐ Gebruik van social media
- ☐ Pesten en geweld
- ☐ Relaties met ouders /familie en/of vrienden
- ☐ Verliefdheid
- ☐ Anders namelijk...

14. Op welke manier heb je deze informatie ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via een gesprekje met(leraar, decaan, vriend(in), familie)
- ☐ Tijdens een voorlichtingsbijeenkomst door een deskundige
- ☐ Tijdens een bezoek aan spreekuur
- ☐ Via andere jongeren die ik heb ontmoet in het jongerenwerk
- ☐ Via een folder die ik vond/kreeg
- ☐ Via een poster
- ☐ Via de website
- ☐ Via een instelling
- ☐ Via social media (whats app, facebook, etc)

- ☐ Telefonisch contact met een medewerker van een instantie
- ☐ Anders namelijk

D. Rol van de persoonlijke informatiedeler /adviseur

15. Van welke personen krijg jij informatie & advies? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Vriend / vriendin
- ☐ Ouder(s)
- ☐ Familielid (broer / zus / tante / oom)
- ☐ Leraar, mentor, decaan
- ☐ Hulpverlener van een instantie
- ☐ Werkgever
- ☐ Sporttrainer / muziekdocent
- ☐ Geen (ga verder met vraag 23)
- ☐ Anders, namelijk

!!

NEEM DIE PERSOON IN GEDACHTEN WAARNAAR JE HET MEEST GAAT MET VRAGEN!

16. Sinds wanneer heb je contact met deze persoon?

- ☐ Kortere dan 3 maanden
- ☐ Tussen de 3 en 6 maanden
- ☐ Tussen 6 maanden en 1 jaar
- ☐ Langer dan 1 jaar

17. Hoe vaak heb je contact gehad met deze persoon over jouw vragen?

- ☐ Eenmalig
- ☐ 2 tot 5 keer
- ☐ 5 tot 10 keer
- ☐ 10 tot 20 keer
- ☐ Meer dan 20 keer

18. Wat deed deze persoon tijdens het gesprekje (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Hij/zij heeft naar mij geluisterd
- ☐ Hij/zij stelde mij vragen
- ☐ Hij/zij heeft me folder gegeven
- ☐ Hij/zij gaf mij mondeling de informatie
- ☐ Hij/zij heeft me geholpen met zoeken naar de juiste informatie (op het internet)
- ☐ Hij/zij vertelde mij hoe ik dingen anders kan doen
- ☐ Hij/zij zorgde ervoor dat ik ergens terecht kan met mijn problemen / behoeften (zorginstelling, uitzendbureau, DWI)
- ☐ Hij/zij is met me mee gegaan naar een instelling
- ☐ Hij/zij motiveert mij om zelf dingen aan te pakken / te regelen
- ☐ Hij/zij heeft dingen voor mij geregeld
- ☐ Hij/zij gaf mij emotionele steun
- ☐ Anders, namelijk

19. Hoe zie jij deze persoon vooral? (1 antwoord mogelijk)

- ☐ Opvoeder (iemand die zegt wat wel en niet kan)
- ☐ Beheerder
- ☐ Coach / ondersteuner
- ☐ Trainer
- ☐ Vraagbaak (iemand die je alles kan vragen)
- ☐ Hulpverlener
- ☐ Vriend(in)
- ☐ Anders, namelijk...

20. Heeft deze persoon contact met jouw familie?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, waarom?
 - ☐ Het is een familielid
 - ☐ Voor regelmatig overleg over hoe het met mij gaat
 - ☐ Alleen als er vragen of problemen zijn
 - ☐ Over mijn toekomstperspectief (school /werk)
 - ☐ Anders, namelijk....

21. Heeft deze persoon over jou contact met andere instanties?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, met welke instelling(en)?
 - ☐ Random school
 - ☐ Random werk / inkomen (b.v. DWI)
 - ☐ Random schulden
 - ☐ Random huisvesting
 - ☐ Vrijtijdsbesteding zoals sportverenigingen of muziekclubs
 - ☐ Hulpverlening
 - ☐ Stadsdeel of gemeente
 - ☐ Anders, namelijk..

22. Zorgt deze persoon ervoor dat jij in contact komt met instellingen die jou bijvoorbeeld helpen met wat je zoekt? (vraag open stellen + doorvragen)

- ☐ Nee
- ☐ Ja. met welke instellingen?
 - ☐ Random school
 - ☐ Random werk / inkomen (b.v. DWI)
 - ☐ Random schulden
 - ☐ Random huisvesting
 - ☐ Vrijtijdsbesteding zoals sportverenigingen of muziekclubs
 - ☐ Hulpverlening
 - ☐ Stadsdeel of gemeente
 - ☐ Anders, namelijk..

E. Resultaat

23. Wat heb je aan de informatie & advies gehad? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik heb meer kennis over(school, werk, geld, seksualiteit, drank/drugs, wonen, etc)
- ☐ Ik gedraag me anders nu ik de risico's ken van .. (middelengebruik, social media, seks, ongezond eten)
- ☐ Ik weet wat mijn rechten en plichten zijn (burgerrechten, huren, toeslagen)
- ☐ Ik heb een sollicitatiebrief of cv opgesteld
- ☐ Ik heb toeslagen / uitkering aangevraagd
- ☐ Ik heb me aangemeld bij een instantie (school, uitzendbureau, woningcorporatie, sportvereniging, etc)

Bijlage 5: Vragenlijst niet-deelnemers Informatie & Advies

- ☐ Ik ben in contact gekomen met instellingen / mensen die mij verder kunnen helpen
- ☐ Ik weet waar ik hulp kan vinden als het nodig is
- ☐ Ik heb minder stress / rust
- ☐ Mijn zelfvertrouwen is toegenomen
- ☐ Mijn probleem waarover ik informatie zocht is opgelost
- ☐ Niks
- ☐ Anders, namelijk...

24. Ik heb de informatie gekregen/gevonden die ik nodig had?

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Niet eens / niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

25. Deze vraag graag alleen beantwoorden als je informatie & advies hebt ontvangen van een persoon.

Door het contact met deze persoon: (je kunt meerdere antwoorden aanstippen)

- ☐ Heb ik geleerd hoe ik informatie kan zoeken
- ☐ Weet ik wanneer informatie betrouwbaar is
- ☐ Heb ik geleerd om de informatie te begrijpen
- ☐ Weet ik beter wat ik wil in de toekomst (qua school, werk, wonen, vrije tijd)
- ☐ Weet ik beter wie ik ben
- ☐ Weet ik beter welke stappen ik moet zetten om mijn doel te bereiken / probleem op te lossen
- ☐ Heb ik overzicht gekregen over zaken die spelen in mijn leven
- ☐ Heb ik informatie gedeeld met mijn vrienden
- ☐ Geen van de bovenstaande antwoorden
- ☐ Anders namelijk....

26. Deze vraag graag alleen beantwoorden als je informatie & advies hebt ontvangen van een persoon.

Het advies van de persoon sloot aan op mijn behoefte.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Niet eens / niet oneens
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens

27. Welk rapportcijfer geef je aan informatie & advies die je hebt gekregen?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Hartstikke bedankt voor het beantwoorden van de vragen!

© Hogeschool van Amsterdam
September 2017

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Lectoraat Youth Spot

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

hva.nl/youth-spot

