

# Iemand die je gewoon als mens behandelt...

## Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening

*Micha de Winter & Marc Noom*

**Someone who treats you as an ordinary human being...  
Homeless youth examine the quality of professional care**

In this article we describe a peer-research project, in which homeless youngsters interviewed their 'colleagues' about the quality of professional care. The interviews were followed by discussion meetings with social workers and policy makers. Conflict and opposing views are often an inherent part of the road to gaining autonomy, according to both the young and the professional participants. This process can only be successfully completed in an atmosphere of sincerity, mutual trust and consultation. Dialogue at all levels is believed to be a sine qua non in the improvement of professional care for homeless youth.

**Trefwoorden:** Jongeren, dak- en thuislozen, peer-research, participatie

### Inleiding

De hulpverlening aan thuisloze jongeren gaat lang niet altijd over rozen. De problemen waar deze doelgroep mee kampt zijn dan ook soms uitermate complex. Velen van hen zijn thuis vanaf hun vroegste jeugd emotioneel verwaarloosd of mishandeld, zijn door hun ouders het huis uitgezet of zijn zelf weggelopen, hebben soms aan het begin van de puberteit al een indrukwekkende carrière in de hulpverlening achter de rug, en vertonen allerlei psychosociale problemen (Van der Ploeg & Scholte, 1997). Toch kunnen de moeilijkheden die zich in de hulpverlening voordoen - bijvoorbeeld de geringe effectiviteit en de hoge uitval - maar ten dele aan de weerbarstige problematiek van de jongeren worden toegeschreven. Ofschoon de mogelijkheden voor hulp aan thuisloze jongeren in de meeste westerse landen tamelijk uitgebreid zijn, ziet de wereld van de hulpverlening er uit als een lappendeken. Er zijn veel verschillende instellingen met allemaal een eigen domein en een eigen oriëntatie. De samenwerking verloopt moeizaam omdat ze zich vaak ongewild in een concurrentiepositie ten opzichte van elkaar bevinden. Voor jongeren (èn hulpverleners) heeft de onoverzichtelijkheid van dit landschap tot gevolg dat ze vaak

**Micha de Winter** is als bijzonder hoogleraar sociaal-affectieve vorming van jeugdigen werkzaam bij de capaciteitsgroep Kinder- en Jeugdstudies van de Universiteit Utrecht.

**Marc Noom** is voorzitter van het Nederlands Platform Zwerfjongeren, en post-doc bij de capaciteitsgroep Kinder- en Jeugdstudies van de Universiteit Utrecht.

Correspondentie: Micha de Winter, Postbus 80.140, 3508 TC Utrecht.

maar moeilijk de juiste plek voor de juiste hulp kunnen vinden. Uit recent onderzoek in Nederland blijkt dat vraag en aanbod lang niet altijd goed op elkaar aansluiten (Korf et. al., 1999). Veel zwerfjongeren vinden dat de hulpverlening - bijvoorbeeld in de vorm van dag- of crisisopvang, pensions, begeleid wonen, thuislozen-teams en geestelijke gezondheidszorg - hen onvoldoende kan helpen bij het oplossen van problemen met hun familie. Ook aan de communicatie met hulpverleners schort volgens de jongeren veel: er wordt in hun ogen niet goed geluisterd, teveel van achter bureaus gewerkt, er is te weinig persoonlijke betrokkenheid en ze worden van het kastje naar de muur gestuurd. Uit dit internationaal bestaande beeld concluderen sommige onderzoekers dat de voorzieningen die de problemen van deze jongeren moeten helpen oplossen, zelf deel van het probleem geworden zijn (Van der Ploeg & Scholte, 1997, p. 114).

Velen hebben zich de afgelopen jaren het hoofd gebroken over de vraag hoe deze impasse doorbroken zou kunnen worden. De oplossing wordt meestal gezocht in het ontwerpen van zogenaamde integrale ('comprehensive') zorgprogramma's, waarbij de verschillende bestanddelen van hulpverlening op elkaar worden afgestemd en op het niveau van de cliënt worden gecoördineerd door een casemanager. Elementen die daarin steeds een rol spelen zijn het opbouwen van een lokaal netwerk van voorzieningen, het op gang brengen van interdisciplinaire samenwerking, het gemeenschappelijk opstellen van behandelplannen voor jeugdigen, het ontwikkelen van een nazorgprogramma en tot slot het uitvoeren van evaluatieonderzoek (vgl. Good, 1992; Council of Europe, 1994; Van der Ploeg & Scholte, 1997). Binnen een dergelijk sluitend netwerk van voorzieningen worden jongeren het beste geholpen om zelfstandig te worden, om verantwoordelijk te leren omgaan met zichzelf en anderen, zo is de gedachtegang. Dat lijkt een voor de hand liggende redenering, juist omdat veel thuisloze jongeren van meet af aan een 'coping-stijl' hebben ontwikkeld die gekenmerkt wordt door probleem-vermijding. De lacunes in de hulpverlening worden dan ook vaak dankbaar aangegrepen om confrontaties met zichzelf en de hulpaanbieders te ontvluchten.

Toch doet zich hier een merkwaardige paradox gelden. Terwijl integrale hulpverlening in pedagogische zin het bereiken van zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid beoogt, lijkt het eigen oordeelsvermogen van de jongeren in de vormgeving van het hulpverleningsproces zelf nauwelijks een rol van betekenis te spelen. Kennelijk wordt het feit dat zij een thuisloos bestaan leiden op zichzelf al geïnterpreteerd als een bewijs van onmacht om verantwoordelijkheid zelfs maar te kunnen delen. De ontwikkeling die tot verantwoordelijkheid en zelfstandigheid moet leiden wordt door de deskundigen stapsgewijs gepland, op basis van zorgvuldige diagnostiek. Het is de vraag of een dergelijke 'top-down' benadering niet vaak de aanleiding tot fricties in de relatie tussen jongere en hulpverlener vormt.

In dit artikel staat dat spanningsveld tussen vraag en aanbod, of, anders gezegd, tussen de behoeften van thuisloze jongeren en de professionele optiek van de hulpverlening centraal. Er wordt verslag gedaan van het project 'Zwerfjongeren gaan op onderzoek uit', waarin negentien thuisloze jongeren onderzoek hebben gedaan naar de kwaliteit van de hulpverlening. Het uitgangspunt van dit project werd gevormd door de gedachte dat de jongeren meer zijn dan alleen bezitters van problemen. Behalve dat zijn ze immers ook jonge burgers van de samenleving die er recht op hebben om serieus genomen te worden, voor wie het belangrijk is om mee te mogen praten over allerlei kwesties die in hun eigen leven van belang zijn. Dat recht is verankerd in het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind. De kwaliteit van de hulpverlening is zo'n kwestie. Wat kwalitatief goede hulp is kan niet alleen maar worden uitgemaakt door experts of onderzoekers. Als de definitie-

bevoegdheid daarvan alleen bij hen zou liggen, dan zou dat een miskennis vormen van het feit dat jongeren hun eigen opvattingen, wensen en behoeften mogen hebben. Overigens betekent dit niet dat we de discussie over kwaliteit dan maar aan de jongeren moeten overlaten, hetgeen soms gesuggereerd lijkt te worden door de term 'vraaggericht werken'. Dat zou op zijn beurt weer een miskennis zijn van het feit dat jongeren zich in een ontwikkelingsproces bevinden, waarin ze de ervaring, steun en bemoeienis van volwassenen heel hard nodig hebben om uiteindelijk zelfstandig te kunnen gaan functioneren. Met dit project, uitgevoerd via de methoden van 'peer-research' (vgl. De Winter, 2000), wilden we ruimte scheppen voor wat thuisloze jongeren te zeggen hebben, als een basaal onderdeel van 'good practice' van individuele hulpverleners, instellingen en beleidsmakers. Het gaat uit van de gedachte dat participatie van jongeren een belangrijk middel is waarmee de kwaliteit van de hulpverlening kan worden verhoogd. Het doel is te laten zien welke nieuwe perspectieven ontstaan wanneer er serieus werk gemaakt wordt van de dialoog met jongeren.

### Peer-research: achtergronden

Peer-research is een vorm van onderzoek waarin jeugdigen uit een bepaalde doelgroep optreden als mede-onderzoekers van problemen die zich binnen diezelfde doelgroep voordoen. Kenmerkend is dat jongeren actief betrokken zijn bij verschillende fasen van het onderzoeksproces, zoals het opstellen van een lijst met interviewvragen, het afnemen van interviews en het brainstormen over de consequenties van de uitkomsten. Een dergelijke benadering heeft zijn wortels in verschillende onderzoekstradities, zoals het sociaal geëngageerde actieonderzoek (gericht op verbetering van de levensomstandigheden van mensen in achterstandssituaties), en het participatieve buurtonderzoek dat vooral gericht is op het versterken van betrokkenheid en sociale cohesie in lokale gemeenschappen (Small, 1995). Hart gebruikt de term 'participatory action research with children' om onderzoeksbenaderingen aan te duiden waarbij jeugdigen niet slechts functioneren als leveranciers van data, maar zélf actief betrokken zijn bij alle fasen van het onderzoeksproces (Hart, 1992).

Aan de meeste van deze benaderingen ligt het begrip 'empowerment' ten grondslag: het proces waarbij individuele, relatief machteloze personen met elkaar in dialoog treden met als doel om via collectieve actie hun omgeving te veranderen (Young, 1992). Als het om kinderen en jongeren gaat is het sleutelwoord vaak 'participatie': het proces waarin jeugdigen al doende leren om actief betrokken te zijn bij beslissingen ten aanzien van hun leefsituatie of leefomgeving (De Winter, 1995). Kinder- en jeugdparticipatie achten we om verschillende redenen van groot belang. We noemden al het Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind dat actieve betrokkenheid als burgerrecht voor jeugdigen heeft vastgelegd. Daarnaast blijkt participatie een sleutelrol te kunnen spelen in de individuele ontwikkeling en de geestelijke gezondheid. Kinderen en jongeren die thuis, in de buurt, op school of in de hulpverlening het gevoel meekrijgen dat ze serieus worden genomen, dat er naar ze geluisterd wordt en dat ze worden beschouwd als een belangrijk, verantwoordelijk lid van de gemeenschap, blijken zich in allerlei opzichten beter en gezonder te ontwikkelen dan leeftijdgenoten die deze sociale verbondenheid geheel of gedeeltelijk missen (Blum & Rinehart, 1998; De Winter, 2000). Jeugdigen de gelegenheid tot participatie in hun eigen leefomgeving bieden is dus te beschouwen als een belangrijke vorm van primaire preventie. Omgekeerd blijkt ook de kwaliteit van beleid en voorzieningen sterk gebaat te zijn bij de participatie van jeugdigen.

De specifieke methode van peer-research, zoals wij die in dit project hebben gebruikt, is afgeleid van een agogische participatiemethodiek die al een aantal jaren door de Stichting  $\mathbb{P}2000+$  in Lelystad wordt toegepast in het lokale jeugdbeleid, de jeugdhulpverlening en het onderwijs. Jongeren brengen via gestructureerde gesprekken met andere jongeren hun lokale problematiek in kaart en zoeken daarna in zogenaamde 'verbetergroepen' samen met relevante volwassenen (bijvoorbeeld hulpverleners of beleidsmakers) naar concreet toepasbare oplossingen. De beste daarvan wordt vervolgens meteen geïmplementeerd.

Sinds enige tijd experimenteren wij met het gebruik van deze methode voor sociaal-wetenschappelijke doeleinden. In verschillende projecten kijken we naar de waarde die peer-research kan hebben als methode die *good science* combineert met *good practice* (zie Small, 1995, p. 215). Jongeren aan het woord laten over hun eigen context is een vorm van 'goede wetenschap', zegt Small, omdat die methode inzicht verschaft in belangrijke lokale factoren die hun ontwikkeling mee bepalen. In die zin is het een werkwijze die aansluit bij het zogenaamde 'ecologische model van menselijke ontwikkeling' (Bronfenbrenner, 1979, 1989). Gezien vanuit een beleids- of praktijkoptiek is 'samenwerkingsonderzoek' volgens Small een vorm van *good practice*, omdat alle betrokken partijen meer waarde hechten aan informatie die ze als een weerspiegeling van hun eigen realiteit zien. Zulke kennis zal ook eerder en beter toegepast worden.

## Werkwijze

In het voorjaar van 2000 is een aantal instellingen voor hulp aan zwerfjongeren benaderd om hun medewerking aan dit project te verlenen. Dit waren een instelling voor nachtopvang in Amsterdam, een instelling voor dagopvang in Rotterdam en twee instellingen voor ambulante hulp in Den Haag en Arnhem. In totaal hebben we via deze instellingen 22 jongeren (vier meisjes en achttien jongens in de leeftijd van 15-24 jaar) bereid gevonden om actief aan het project mee te doen. Zes jongeren hadden een westerse achtergrond, zestien een niet-westerse. Tijdens het project zijn drie jongeren gestopt zodat er uiteindelijk met negentien interviewees is gewerkt.

Met deze jongeren is een trainingsweekend gehouden. Belangrijke onderdelen van de training waren de onderlinge kennismaking, de uitleg over en het opbouwen van motivatie voor het project, het bespreken en bijstellen van het interview, een interviewtraining en het oefenen met de afname van het uiteindelijke interview.

Op basis van de probleemstelling van het project en van beschikbare theorieën over de hulpverlening aan zwerfjongeren is door de onderzoekers een lijst met vragen voorbereid. Zoals gezegd was het hoofdthema van het onderzoek de manier waarop jongeren tegen de kwaliteit van de hulpverlening aankijken. Hiertoe hebben we tien leefgebieden onderscheiden, te weten: *wonen, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, contact met familie, contact met vrienden, opleiding, werk, inkomen, contact met politie/justitie, vrije tijd*. De lijst had tot doel om per leefgebied in kaart te brengen a) of de jongeren hiermee problemen ervaren; b) of ze van mening zijn dat hulpverleners hen hierbij moeten helpen; c) of de hulpverleners die hulp ook daadwerkelijk bieden; d) of ze dat goed doen; en e) wat er aan die hulp op dat terrein beter zou kunnen. Verder werd er gevraagd naar achtergrondgegevens van de interviewees en de geïnterviewde. Tijdens het trainingsweekend is, zoals gezegd, de concept-interviewlijst met de jongeren doorgenomen. Met de vragen over de verschillende leef-

gebieden en de rol van de hulpverleners daarbij konden de jongeren instemmen. Ze vonden echter dat er drie onderwerpen op deze manier onvoldoende aan de orde kwamen, namelijk het gebruik van soft- en harddrugs, het eventuele 'machtsmisbruik' van hulpverleners, en de manier waarop de overgang van jongeren van de ene naar de andere instelling is geregeld. Over deze topics zijn open vragen toegevoegd. Verder is op grond van de ervaringen die de jongeren opdeden met het oefenen van de vragen op elkaar een aantal formuleringen bijgesteld, en is er gekozen voor een standaard-formaat. Over elk leefgebied werd allereerst gevraagd naar de huidige situatie. Over de geestelijke gezondheid werd bijvoorbeeld de vraag gesteld: 'Voel je je wel eens somber, teleurgesteld of bedroefd?' (antwoordcategorieën: nooit/soms/regelmatig/vaak). En: 'Voel je je wel eens agressief, boos of opgefokt?' (antwoordcategorieën: idem). Vervolgens werd de (open) vraag gesteld: 'Als je dit soort klachten hebt kunnen hulpverleners jou helpen door met je te praten of ze kunnen je helpen met het zoeken van andere hulp: (a) Wat doen ze goed?; (b) Wat zou er beter kunnen? In een afzonderlijke vraag werd nagegaan met welke gebieden hulpverleners zich in de ogen van jongeren al dan niet moeten bemoeien. (Voor een volledig overzicht van de interview-lijst verwijzen we naar het eindrapport van het project: Noom & De Winter, 2001).

Uiteindelijk hebben negentien jongeren in totaal 190 bruikbare interviews onder 'collega'- zwerfjongeren afgenomen. Elk ingeleverd interview werd door ons beoordeeld op volledigheid. Als alle gesloten vragen waren ingevuld en de antwoorden op de open vragen met een voldoende mate van detail waren genoteerd (zoals de jongeren tijdens de interviewtraining hadden geleerd) kregen ze per interview f 10,- (€ 4.5) betaald. Naar schatting 5% van de interviews voldeden niet aan de genoemde criteria, en konden niet worden geaccepteerd.

De interviews werden afgenomen in Rotterdam (73), Den Haag (35), Amsterdam (81); één interview vond elders plaats. De respondenten waren 47 meisjes en 143 jongens in de leeftijd van 14 tot en met 24 jaar. De gemiddelde leeftijd was 19,6 jaar. Van de jongeren had 42% een westerse achtergrond, 58% een niet-westerse. Zowel deze sekseverdeling als de verdeling westers/niet westers komen redelijk overeen met een recent uitgevoerd representatief onderzoek onder zwerfjongeren in Nederland (Korf et al., 1999). Er is aan de interviewers gevraagd hoe goed ze de door hen geïnterviewde jongeren kenden: meestal ging het om een onbekende (43%) of om een oppervlakkige kennis (44%), bij 13% ging het om een goede bekende. De helft van de geïnterviewde jongeren (49%) had minimaal een half jaar en maximaal anderhalf jaar geen vaste woonplek. Bijna evenveel jongeren (46%) hadden minimaal anderhalf en maximaal vijf jaar geen vaste woonplek, en voor 5% tenslotte was dit langer dan vijf jaar. Minder dan de helft van de geïnterviewde jongeren was bezig met een opleiding.

Aan alle interviewers is gevraagd of ze bereid waren deel te nemen aan een tweetal discussie-bijeenkomsten, in de terminologie van JP2000+ 'verbetergroepen' genaamd. De bedoeling van die bijeenkomsten is dat jongeren samen met volwassenen die beroepsmatig bij de problematiek zijn betrokken, nadenken over de oorzaken van de problemen zoals die uit de interviews naar voren zijn gekomen en discussiëren over de mogelijke oplossingen daarvan. Veertien interviewers hebben aan die bijeenkomsten deelgenomen. Ook hiervoor ontvingen ze een financiële tegemoetkoming. De volwassen deelnemers waren hulpverleners en beleidsmakers. Alle bijeenkomsten werden begeleid en genoteerd door twee getrainde, onafhankelijke procesbegeleiders.

## Resultaten van het interview-onderzoek

In deze paragraaf geven we een aantal in het oog springende bevindingen uit de interviews weer. We doen dat hier op een thematische manier. Waar percentages worden genoemd hebben die vooral de bedoeling om globaal de verhoudingen binnen de groep geïnterviewden weer te geven. Aan een nadere kwantitatieve analyse van de gegevens, waarin bijvoorbeeld gekeken wordt naar de invloed die sekse en etnische achtergrond hebben op de antwoorden die jongeren geven, wordt op dit moment gewerkt.

Uit de interviews die de jongeren met hun collega's hebben gehouden komt een nogal gemengd beeld naar voren van het oordeel over de hulpverlening. Het spanningsveld waarbinnen de antwoorden zich bewegen is dat tussen de behoefte aan ondersteuning aan de ene kant, en het afwijzen van teveel bemoeizucht (of, positief geformuleerd: de behoefte aan zelfstandigheid) aan de andere kant. Soms gaat het om verschillende groepen jongeren, waarbij de ene groep meer zelfstandigheid vraagt, en de andere juist meer hulp wil. Soms speelt de spanning zich ook af binnen de jongeren zelf: op het ene moment of op een specifiek gebied wijzen ze een teveel aan bemoeienis af, en op een ander moment of op een ander gebied willen ze juist meer ondersteuning. We vatten de antwoorden met betrekking tot de tien leefgebieden samen onder drie noemers, te weten (1) materiële levensbehoeften (wonen, opleiding, werk en inkomen); (2) gezondheid en sociale relaties (lichamelijke en geestelijke gezondheid, contact met familie en vrienden en besteding van de vrije tijd); en (3) contacten met politie en justitie. Tot slot bespreken we afzonderlijk de vragen die op verzoek van de jongeren werden toegevoegd over drugs, machtsmisbruik en de overgang van instelling naar instelling.

### *Materiële levensbehoeften*

Ten aanzien van een aantal materiële levensbehoeften, zoals het vinden van huisvesting, opleiding, werk en inkomen, is de bijna de helft tot ruim driekwart van de jongeren tevreden over de inzet van de hulpverleners. Heel prettig vinden ze de praktische ondersteuning bij zaken die ze over het algemeen moeilijk vinden: het invullen van allerlei formulieren, het leren van sociale vaardigheden om intake- of sollicitatiegesprekken te voeren, het leren budgetteren en het bemiddelen bij instanties en schuldeisers. Belangrijkste klacht op dit terrein is dat alles zo vreselijk lang duurt: *'Ik ben wel tevreden maar jammer dat het niet sneller ging, want het maakt je wel kapot, al dat wachten en die onzekerheid'*.

Van hulp bij het vinden van een woning zegt 21% weinig tot niets te merken, volgens respectievelijk 53%, 51% en 25% van de jongeren doet de hulpverlening weinig aan het helpen bij het zoeken naar een goede opleiding, werk en inkomen. Voor een deel vinden deze jongeren het ontbreken van dergelijke hulp terecht, omdat het in hun ogen geen taak van de hulpverlening is: *'Tot nu toe heb ik mijn werk zelf moeten vinden, maar dat is omdat ik het zelf wilde om mezelf te bewijzen ... anders lijk ik net een klein kind'*. Maar deels moet dit ook als een miskennis van de behoefte aan ondersteuning worden opgevat: *'Ze moeten meer vragen en luisteren naar ons'*, en *'Ze moeten wat meer op mij letten, want ik spijbel!'*

### *Gezondheid en sociale relaties*

Op de levensgebieden die met dit onderwerp te maken hebben is de ambivalentie van jongeren ten aanzien van de hulpverlening sterk zichtbaar. Een groot deel van de geïnterviewde jongeren heeft regelmatig last van problemen op het terrein van

de geestelijke gezondheid. Van internaliserend probleemgedrag (somberheid, teleurstelling of bedroefdheid) is sprake bij 37%, en 46% zegt dat ze regelmatig te kampen hebben met externaliserend probleemgedrag zoals agressie of boosheid. Ruim de helft van de jongeren vindt het positief dat de hulpverlening zich met dergelijke problemen bemoeit: *'Ze geven je hoop en stimuleren je, zodat je niet weer in de fout gaat'*. Bovendien vragen ze hoe het met je gaat, en leren ze je omgaan met emoties: *'Ze praten met mij over mijn agressiviteit, want soms kom ik opgefokt binnen bij mijn begeleider, en door te praten word ik weer rustig'*. Ook hier is de belangrijkste klacht: traagheid. Bijna de helft van de jongeren vindt echter dat dit soort geestelijke problemen helemaal niet het werk van de hulpverlening is. Sommigen zeggen dit omdat ze geen problemen hebben of omdat ze vinden dat ze dat zelf wel kunnen oplossen. Maar anderen geven aan daar niet over te willen praten: *'Het is gemakkelijker om daar met een onafhankelijk iemand over te praten'* en *'Daar praat ik liever met vrienden of familie over'*.

Ook op de vraag of hulpverleners zich al dan niet zouden moeten bezighouden met het herstel van familiecontacten reageren de jongeren verdeeld. Volgens 31% van hen zijn hulpverleners daarin actief. De helft van deze groep waardeert de manier waarop de hulpverlening helpt het contact met de ouders weer op gang te brengen of te stimuleren: *'Ze hebben ervoor gezorgd dat ik mijn ouders heb gevonden en dat ik ze regelmatig kan bezoeken'*. Of: *'mijn ouders zijn verhuisd en ik weet niet waar ze wonen. Dus mijn hulpverlener gaat uitzoeken waar ze zijn, en ze gaat een brief schrijven'*. Anderen vinden de aandacht voor dit onderwerp nog onvoldoende. Het zou meer een standaard-onderdeel van de hulpverlening moeten zijn, zeggen sommigen, en weer anderen vinden dat ze hierbij meer inspraak willen hebben: *'Vaak worden mijn ouders alleen uitgenodigd, en ik wil daar altijd bij zijn'*. Van de 69% jongeren die vinden dat de hulpverlening zich niet inspant voor contact met de familie geeft een groot deel aan dat ze dat zelf niet willen, bijvoorbeeld: *'Omdat ik mijn familie haat'*. Soms ook regelt de jongere zelf dat contact: *'Het is niet nodig dat zij dat doen, ze kennen mijn ouders wel maar het contact moet ik zelf doen'*. Als verbeterpunt noemt deze groep jongeren dat de hulpverlening zich vooral afzijdig moeten houden: *'Als je zegt dat je het niet wilt dan moeten ze het ook niet proberen'*. En als ze wel actie van de hulpverleners willen, dan moeten deze vooral waken voor eenzijdigheid: *'De hulpverlener moet naar twee kanten luisteren'*.

Op het gebied van relaties met vrienden vindt 87% dat de hulpverlening zich hier niet mee bezighoudt. Een kwart van deze groep vindt dat ook niet horen, want: *'Wat zouden zij ervan vinden als ik me met hun vrienden zou bemoeien?'*. Slechts 13% van de jongeren geeft aan dat de hulpverlening zich wel actief met de vriendenkring bemoeit. Er wordt met hen gepraat over het leggen van contacten en over het onderhouden van bestaande vriendenrelaties. Voor verbetering vatbaar zijn volgens deze jongeren de regels om vrienden te ontvangen bij de instelling waar ze verblijven. Deze worden als te streng ervaren: *'ik wil dat mijn vrienden naar de dagopvang komen. Nu mag ik nog geen bezoek ontvangen'*.

Ook bemoeienis met de manier waarop de vrije tijd wordt besteed stellen de meeste jongeren niet op prijs. Slechts 27% ziet de noodzaak dat hulpverleners zich hiermee bezighouden. In de praktijk ziet ook slechts 19% van de jongeren dat hulpverleners zich hiervoor inzetten. Als positieve bijdrage noemen jongeren hulp bij het zoeken van leuke activiteiten: *'ze vragen wat je doet in je vrije tijd en vertellen je dat je je kunt inschrijven bij een activiteitencentrum'*. En: *'ze hebben voor mij een hobby gevonden'*. Het overgrote deel (81%) meldt echter dat hulpverleners zich niet met vrije tijd bemoeien. Als reden noemt bijna de helft dat dit ook hun taak niet is: *'ik ben oud en wijs genoeg, ik bepaal wat ik zelf doe!'*.

### Contacten met politie en justitie

Een aanzienlijk deel van de jongeren (40%) heeft de laatste tijd contact gehad met politie of justitie omdat ze opgepakt zijn of een boete gehad hebben. Van de jongeren geeft 74% aan dat ze in die gevallen geholpen zouden moeten worden door de hulpverlening. Volgens 42% van de jongeren houdt de hulpverlening zich met dit gebied bezig. Wat hulpverleners goed doen is vooral het onderhouden van contact met politie en justitie (*'ze moeten de politie en justitie vertellen dat je in de hulpverlening zit en dat je niet meer thuis woont, dat daardoor al die problemen ontstaan'*), en het rege-len van een oplossing met de rechter. Verder ondersteunen ze de jongeren bij verdere stappen: *'Ze willen dat je niet het verkeerde pad op gaat'*. Wel vinden de jongeren dat de samenwerking tussen politie, justitie en instellingen zou moeten verbeteren. Ook zou er meer preventief gewerkt moeten worden, *'zodat je niet in aanraking komt met justitie'*.

De belangrijkste reden waarom hulpverleners zich volgens een aantal jongeren (58%) niet inzetten bij contact met politie of justitie, is dat de jongeren hiermee geen problemen hebben. Daarnaast vertellen jongeren ook dat de eventuele problemen al opgelost waren, of dat het geen taak is voor de hulpverlening. *'Als ik opgepakt word is dat mijn eigen schuld, alleen bij mijn scooter-boetes word ik geholpen omdat ze het voor-schieten'*. Als verbeterpunten noemen deze jongeren meer begrip en steun en een effectievere hulpverlening. *'Voorkomen dat je domme dingen doet waardoor je met poli-tie en justitie in aanraking komt'*.

### Drugs

Een groot gedeelte van de geïnterviewden zegt drugs te gebruiken. Een enkeling zegt dat het hierbij om harddrugs gaat. 21 jongeren (16%) geven aan dat ze helemaal geen drugs gebruiken, en dus ook geen hulp op dit gebied nodig hebben of krijgen. Bijna 19% van de jongeren zegt dat ze wel een of andere vorm van hulp krijgen met betrekking tot hun drank- en drugsgebruik. Dit is echter volgens hen vaak niet meer dan dat ze erop worden aangesproken en worden gestimuleerd om te stoppen. Enkele jongeren zeggen dat ze wel hulp willen van hun 'gewone' hulpverlener (bij-voorbeeld van het pension of van het T-team), maar dat ze deze hulp niet krijgen en worden doorgestuurd naar een afkickcentrum. Niet iedereen voelt daarvoor, want *'ik ga echt niet tussen die junkies zitten'*.

### Machtsmisbruik

Meer dan de helft van de jongeren geeft aan dat de hulpverleners wel eens misbruik maken van hun macht. Andere jongeren zijn juist heel tevreden of zien het als een noodzakelijk kwaad dat de hulpverlener de regels stelt: *'zolang je je daar maar aan houdt is er niets aan de hand'*. Het grootste probleem voor de jongeren die machts-misbruik ervaren zit hem in het gevoel dat ze er bij het minste of geringste uit lig-gen. Dan kan het gaan om softdrugs gebruik, een grote mond, te laat komen of je niet aan afspraken houden. Vaak gaat het hierbij om geld. Omdat de hulpverlener budgetteert hebben de jongeren vaak geen zeggenschap over hun geld. Ook hebben ze het idee dat ze het in discussies hierover altijd afleggen. Er wordt geklaagd over het feit dat hulpverleners te snel met sancties dreigen en dat de regels die worden gesteld niet ter discussie staan.



### Overgang van instelling naar instelling

Bijna 75% van de geïnterviewde jongeren geeft aan dat er vaak problemen zijn als ze worden verwezen naar een andere hulpverlener of instelling. Het belangrijkste probleem vinden ze het lange wachten voordat ze aan een nieuw traject kunnen beginnen of een andere opvangplaats krijgen. Een andere belangrijke bron van ergernis is dat ze bij elke overgang hun hele verhaal opnieuw moeten vertellen. Sommigen zeggen dat hun dossier is zoekgeraakt tussen de verschillende instellingen. Anderen stoort het dat elke instelling weer andere regels heeft, en dat je bij elke instelling jezelf opnieuw moet bewijzen. Aan de communicatie tussen instanties schort volgens hen nog veel. Er zijn echter ook jongeren die wel tevreden zijn over de manier waarop de overgang is geregeld. Bij een aantal van hen gaat de hulpverlener mee, en is de verandering vlekkeloos verlopen.

### Conclusies naar aanleiding van de interviews

De jongeren rapporteren dus gemengde gevoelens over de hulpverlening. Enerzijds vinden ze dat ze meer zelf moeten doen, dat ze meer vrijheid nodig hebben, een zekere eigen ruimte, niet teveel bemoeienis, en zeker geen betutteling. Anderzijds willen ze bij deze eigen verantwoordelijkheid ondersteund worden: ze willen beter begeleid worden, niet het gevoel hebben dat ze aan hun lot overgelaten worden, en een aanpak die meer gebaseerd is op een gezamenlijke inspanning. Daarbij hebben de jongeren vrij uitgesproken ideeën over de domeinen waar de hulpverlening zich wel mee mag bemoeien, en de domeinen waarvoor dat niet gewenst is. Een belangrijke voorwaarde voor het vinden van een juiste balans tussen deze twee polen door de hulpverlener is een grote mate van flexibiliteit en pedagogisch inzicht. De kunst van het hulpverlenen is om samen met jongeren het juiste evenwicht te vinden tussen de mate van zelfstandigheid die mogelijk is, en de mate van ondersteuning die nodig is. Het gaat hier precies om datgene wat Weijers *de paradox van de opvoeding* noemt (Weijers, 2000). 'In de opvoeding', zegt hij, 'wordt voortdurend gezocht naar een antwoord op de vraag naar de verantwoordelijkheid van het kind, en dat antwoord is onvermijdelijk dubbelzinnig' (p. 238) Verantwoordelijkheid is immers geen statisch begrip, maar een opvoedingsdoel dat steeds van karakter verandert. Dat wil zeggen, afhankelijk van de ontwikkelingsfase en de situatie waarin een kind of adolescent zich bevindt, concretiseren en wijzigen zich de eisen die opvoeders aan het verantwoordelijkheidsgevoel kunnen stellen. Opvoeden is dus het introduceren van een houding die toenemende zelfstandigheid mogelijk maakt, het oefenen in het omgaan met verantwoordelijkheid in relatie tot de opvoeder. Dat proces gaat net zo lang voort totdat de jeugdige zich een eigen identiteit heeft verworven en de opvoeder niet echt meer nodig heeft. Ook vanuit pedagogisch gezichtspunt bewegen hulpverleners en jongeren zich dus steeds op het scherp van de snede. Conflict en tegengestelde meningen zijn een inherent onderdeel van de weg naar verzelfstandiging. Dat vaak pijnlijke proces kan alleen maar succesvol worden doorlopen in een sfeer van openheid, wederzijds vertrouwen en overleg.

### Uitkomsten van de discussierondes

Op grond van de hiervoor beschreven interviews werd voor de discussierondes een tweetal vragen geformuleerd. De eerste was: Hoe kunnen vraag en aanbod van de hulpverlening aan thuisloze jongeren beter op elkaar worden afgestemd? En de

tweede vraag luidde: Hoe kan de samenwerking en afstemming van instellingen voor thuisloze jongeren worden verbeterd?

De procedure in deze gesprekken verliep als volgt. Allereerst werden de belangrijkste problemen rond de twee vraagstellingen geïnventariseerd. Dit gebeurde door alle deelnemers aan het gesprek om de beurt belangrijke knelpunten te laten noemen. Daarna moesten eveneens door alle deelnemers zoveel mogelijk oplossingen worden geformuleerd. Discussie moest uiteindelijk uitwijzen welke oplossingen de voorkeur van de groep verdienden.

De meest genoemde *knelpunten* in de relatie tussen jongere en hulpverleners en in de relatie tussen jongeren en de instellingen zijn de gebrekkige communicatie, een wederzijds gebrek aan vertrouwen, het ontbreken van mogelijkheden tot overleg over belangrijke beslissingen in het hulpverleningsproces en over de regels die binnen de instellingen gelden. Ook de bureaucratie in hulpverleningsland die bijvoorbeeld naar voren komt in de moeizame overdracht van dossiers en een voortdurende herhaling van intakeprocedures is zowel jongeren als hulpverleners een doorn in het oog. Ten aanzien van het overheidsbeleid worden vooral het tekort aan opvang- en hulpverleningsplaatsen en de moeizame samenwerking tussen instanties genoemd. Hierdoor moet er soms zeer lang gewacht worden op een volgende stap in het hulpverleningstraject dat voor een jongere is uitgestippeld. De combinatie van te weinig capaciteit, lange wachtlijsten en gebrekkige overgangen tussen instellingen vergroten volgens de deelnemers het risico van voortijdige terugval naar het zwerf-circuit.

Kenmerkend voor de *oplossingen*, zoals die in de gesprekken naar voren gekomen zijn, is het pleidooi voor een aanpak waarbij de verschillende partijen meer contact en beter contact met elkaar hebben om het gezamenlijke doel (het beëindigen van een situatie van thuisloosheid) te bereiken. Dat betekent duidelijker naar elkaar uitspreken wat je wilt, rekenschap afleggen van je handelingen en open staan voor elkaars visie.

Op het niveau van de relatie hulpverlener-jongere is gewezen op de noodzaak van een *verbetering van de communicatie*. Dit betekent dat er meer gesproken zou moeten worden over diagnose, behandeling en evaluatie dan nu het geval is. Een betere communicatie schept volgens de deelnemers aan de discussie ook de basis voor een *beter vertrouwen* in elkaar. De jongeren hebben over het algemeen al veel negatieve ervaringen opgedaan met volwassenen. Omgekeerd hebben de hulpverleners al vaak hun neus gestoten aan de gebrekkige motivatie van jongeren. Het is nodig deze negatieve spiraal te doorbreken. Om dat te bereiken moet de relatie tussen hulpverleners en jongeren in een instelling niet alleen maar uit 'hulpverlening' bestaan. Er is ook ruimte nodig voor persoonlijke contacten, emotionele ondersteuning en hier en daar wat humor. Tenslotte wordt er door de participanten sterk gepleit voor *meer inspraak* van de jongeren in hun eigen hulpverleningstraject. Dat betekent niet dat jongeren zelf volledig moeten bepalen wat er gebeurt. Uiteindelijk vindt men dat een aanpak die door jongeren en hulpverleners wordt gedeeld meer kans van slagen heeft.

Op het niveau van de instelling komen vergelijkbare oplossingsrichtingen naar voren. Het *overleg* tussen jongeren, hulpverleners en directie is voor verbetering vatbaar, bijvoorbeeld als het gaat over huisregels. Kennis over elkaars standpunten kan bijdragen tot meer begrip en vertrouwen in elkaar. Deze jongeren hebben bij uitstek een instelling nodig waar ze zich veilig en thuis voelen. Zowel jongeren als hulpverleners pleiten voor meer inspraak. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat regels en afspraken nodig zijn. Om het volgen van deze regels te bevorderen is het verstandig om ze bespreekbaar te maken. Inspraak vindt men ook nodig om vraag en aanbod binnen de instelling meer met elkaar in overeenstemming te brengen. Voor jongeren is dat bovendien een prettige manier om met hun verantwoordelijkheid te leren omgaan.

De oplossingen op het niveau van overheid en beleid gaan vooral over capaciteit en samenwerking. Alle betrokkenen zijn het er over eens dat het *voorzieningsniveau* verbeterd moet worden. Er is behoefte aan meer (nood)opvang, pensions en begeleid-wonen projecten. Wat op relatie- en instellingsniveau geldt voor inspraak, geldt ook op overheids- en beleidsniveau: alle partijen hebben er baat bij om van elkaar te weten welke ideeën er leven en om mee te praten over hoe het lokale en landelijke beleid er uit moet zien. Een aanpak gebaseerd op een *dialogo* met alle betrokkenen levert voor alle partijen winst op. Door de jongeren uit dit project is ook met name gevraagd om een landelijke jongerenraad als podium voor de verschillende partijen om met elkaar in discussie te gaan. Er is behoefte aan een plaats om gehoord te worden en vooral ook om mee te praten over waar deze groep jongeren het beste mee geholpen zou kunnen worden. Tenslotte wordt aan de overheid gevraagd om actief een coördinerende rol te spelen in het tot stand brengen van een *beter* samenwerking tussen verschillende instellingen. Dit zou de vorm kunnen krijgen van een centrale toegang tot het hulpaanbod, een centrale registratie of door het samenbrengen van verschillende aspecten van hulpverlening onder één dak. Het is niet goed mogelijk voor instellingen om dit zelf te organiseren. Volgens de deelnemers aan de discussie heeft de overheid hier een belangrijke rol in.

## Conclusies naar aanleiding van de discussiebijeenkomsten

Terugkerende kenmerken van de oplossingsrichtingen op relatie-, instellings- en overheids- en beleidsniveau zijn communicatie op gelijkwaardige basis, een aanpak die plaatsvindt in een context van wederzijds vertrouwen en inspraak bij beslissingen van alle betrokkenen. Uit de gesprekken met de jongeren, hulpverleners en beleidsmedewerkers is gebleken dat er behoefte is om een gezamenlijk gevoel van verantwoordelijkheid te creëren. Dit kan gebeuren in een context waar met elkaar gesproken wordt en waarbij de mogelijkheid bestaat om invloed uit te oefenen op elkaars beslissingen.

## Naar een hulpverlening gebaseerd op dialoog

In de hulpverlening aan dak- en thuisloze jongeren gaat erg veel goed, zo laten de interviews zien. Toch valt er volgens jongeren én hulpverleners nog een wereld te winnen als het om de onderlinge verstandhoudingen gaat. Een jongere zegt: *'ze eisen van me dat ik eerlijk ben, maar dat durf ik niet omdat ik er dan weer uitgeschopt word'*. Een hulpverlener merkt op dat het vaak zo moeilijk is om tot een jongere door te dringen: *'veel van hen laten niet gauw het achterste van hun tong zien, en dat is toch echt nodig om ze goed te kunnen helpen'*.

In feite praten jongeren en hulpverleners vaak over twee kanten van dezelfde medaille. Als zwerfjongeren bijvoorbeeld klagen over gebrek aan daadwerkelijke persoonlijke interesse bij hulpverleners, hebben die laatsten het over allerlei structurele zaken in het hulpverleningsbeleid die een langdurige en diepgaande betrokkenheid bij een jongere in de weg staan. We hebben hen horen spreken over de frustraties van een te hoge caseload, over de problemen van de samenwerking tussen instellingen, over de kloof tussen hulpverleners en beleidsmakers.

Nog een voorbeeld. In de discussiebijeenkomsten brachten verschillende hulpverleners naar voren dat het veel jongeren niet lukt om zelf verantwoordelijkheid te dragen, bijvoorbeeld op het gebied van geld, wonen, middelengebruik et cetera.

Daarom zijn volgens hen (soms strenge) regels nodig. Regels scheppen de duidelijkheid waar de jongeren volgens de hulpverleners behoefte aan hebben. Hoewel er door de jongeren veel geklaagd wordt over te strenge en in hun ogen onrechtvaardige regels, zeggen ze in de discussie op een gegeven moment toch ook dat regels onvermijdelijk zijn. Hen zit vooral dwars dat je daar als cliënt niet voldoende in gekend wordt. Niet de regels zelf zijn dus het probleem, maar de manier waarop ze gesteld worden. In de bijeenkomsten waar jongeren en professionals op zoek waren naar oorzaken en oplossingen van knelpunten in die hulpverlening kwam met grote regelmaat de behoefte van jongeren naar voren om serieuzer genomen te worden. Dat wil zeggen, ze gaven aan dat er naar hun smaak onvoldoende naar hen geluisterd wordt en dat ze te weinig worden betrokken in de aanpak van de hulpverlening. Zoals iedere adolescent hebben ze een grote behoefte aan zelfstandigheid en autonomie. Maar tegelijkertijd hoor je uit de verhalen en hun gedrag dat ze daar nog lang niet op alle fronten aan toe zijn. *'Ik heb wel een hele grote mond', zegt Elwin, 'maar het is maar goed dat die hulpverleners er zijn om mij iedere keer weer uit de puree te halen, want écht man, ik maak er soms een bende van...'*

Niet elke jongere kan dat natuurlijk zo maar toegeven. Want dat zou betekenen dat je diegenen gelijk geeft die jouw streven naar zelfstandigheid in de weg staan. Hier gaat het in de hulpverlening kennelijk vaak fout: de jongere wil zelf beslissen, de hulpverlener constateert dat dit te hoog gegrepen is en dat de jongere nog onvoldoende 'structuur heeft' om die verantwoordelijkheid aan te kunnen. Daarom stelt de hulpverlener eisen en regels, als toegangspoort tot de gewenste onafhankelijkheid. De jongere op zijn of haar beurt vat dit niet op als hulp maar als motie van wantrouwen: de hulpverlener past naadloos in de lange rij van volwassenen die jou bij voortduring vertelt wat je 'moet', onder verwijzing naar je eigen incompetentie.

De hulpverlening kan niet anders dan rekening houden met dit pedagogische spanningsveld. Wij vonden het opvallend hoe vaak jongeren in de discussies klaagden over het feit dat ze nooit eens fouten mochten maken: *'als je over de schreef gaat word je er meteen uitgeknikkerd'*. In feite vragen jongeren om meer krediet van de hulpverleners en de instellingen. De hulpverlener hoeft weliswaar niet, zoals een familielid, affectief te zijn maar zou je in emotionele zin wél de steun moeten geven die je nodig hebt om je - met vallen en opstaan - zelfstandig te kunnen ontwikkelen. Naar mensen die zulke emotionele steun willen geven zijn de meeste jongeren driftig op zoek. En als ze eenmaal zo iemand vinden kan die ook heel wat potjes bij ze breken. Elwin vertelde dat hij één keer een hulpverlener heeft gehad die 'echt voor hem ging': *'die hield zich niet aan kantoortijden, die is een heel weekend samen met mij op stap geweest om te zien waar ik allemaal kwam, we hebben samen gedronken en gerookt. Maar daarna: voor hem deed ik écht alles, hij was de eerste naar wie ik wilde luisteren...'*

De vraag is natuurlijk of de hulpverlening die emotionele steun eigenlijk wel in de aanbieding kan hebben. Het is een 'product' dat zich lastig verhoudt tot moderne eisen zoals efficiency, transparantie en toetsbaarheid. Bovendien veronderstelt emotionele ondersteuning meestal een langduriger persoonlijke betrokkenheid bij een jongere dan in hulpverleningsland vaak de praktijk is. Uit de verhalen van de jongeren blijkt, en ze worden bevestigd door de volwassen discussianten, dat de taakverdeling tussen instellingen vooral gebaseerd is op de categorie van problemen waar de jongere mee te kampen heeft (praktisch, geestelijk, justitieel, et cetera). Maar bij de vraag wie precies wat te bieden heeft, of het aanbod nu integraal is of niet, wordt misschien wel te weinig gedacht aan de eisen die de pedagogische dimensie 'emotionele steun' (warmte, veiligheid, affectief krediet) stelt. Ons inziens kan die het best tot zijn recht komen wanneer de relatie tussen een jongere, de hulpverlener

en diens instelling gekenmerkt wordt door *sociale verbondenheid*. Dat begrip komt uit de recente internationale onderzoeksliteratuur naar voren als een cruciale sociaal-pedagogische factor die de ontwikkelingskansen, gezondheid, gedrag en welbevinden van jeugdigen in belangrijke mate blijkt te sturen (Blum & Rinehart, 1998; De Winter, 2000). Sociale verbondenheid betekent dat een jongere zich in zijn of haar omgeving welkom en gewaardeerd voelt, het gevoel heeft dat er positieve verwachtingen over hem of haar bestaan, en dat de jongere actief mede vormgeeft aan zijn of haar leven in de sociale gemeenschap.

Juist voor jongeren wier levensgeschiedenis gekenmerkt is door falende sociale bindingen is het scheppen of herstellen van verbondenheid van het allergeeueste belang. Hulpverlening die daaraan wil bijdragen moet jongeren in de eerste plaats voldoende krediet en ruimte voor ontwikkeling geven. Dat wil zeggen, ondersteuning blijven bieden, ook al maakt de jongere fouten. In de tweede plaats moet sociaal-verbindende hulpverlening het bieden van de noodzakelijke structuur opvatten als een ontwikkelingsproces: verantwoordelijkheid nemen voor je eigen leven is iets dat veel jongeren *willen en moeten leren*. Dat leerproces verloopt beter via dialoog met de hulpverlener dan door het eenzijdig 'afkondigen' van regels. Dat laatste is zoals gezegd een proces waar deze jongeren door hun ervaringen erg allergisch voor zijn. Het bereiken van actieve betrokkenheid van de jongere moet dus worden gedefinieerd als een essentieel aspect van het primaire proces in de hulpverlening. Géén dialoog met jongeren omdat participatie nu eenmaal modern is en omdat een cliëntenraad wettelijk verplicht is maar omdat zo'n dialoog een onmisbaar bestanddeel vormt van de weg naar zelfstandigheid, stabiliteit en welbevinden.

De hamvraag is nu hoe zo'n dialoog-gestuurde aanpak in hulpverlening en beleid verankerd kan worden. In dit project zijn daarover tal van zinvolle suggesties gedaan. Op het niveau van de relatie tussen jongere en hulpverlener moet niet zozeer de professionele expertise of het inzicht van de cliënt centraal staan, maar het proces waarin beide gezichtspunten tegen elkaar worden afgewogen en geïntegreerd. Dat betekent samen de belangrijkste problemen inventariseren, samen naar oorzaken en mogelijke oplossingen zoeken, samen regelmatig het verloop evalueren. Voor de kwaliteit van de instellingen geldt iets dergelijks. Alle deelnemers aan het project vonden het zinvol om tot een overlegstructuur te komen waarin jongeren, hulpverleners en directie vertegenwoordigd zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een instellingsraad. De minimale opbrengst van zo'n raad is het bevorderen van betrokkenheid en gemeenschappelijke verantwoordelijkheid. Regelmatige evaluatie van de gang van zaken binnen de instelling, bijvoorbeeld in de vorm van peer-research, zou hiervoor een belangrijke input kunnen leveren. Om meer betrokken te raken bij het overheidsbeleid kozen onze jeugdige deelnemers voor de instelling van een landelijke raad voor thuisloze jongeren. Die wens sluit aan bij de huidige tendens om inspraak van jongeren te formaliseren, en blijkbaar hebben ook 'onze' zwerfjongeren die tendens opgepikt. Om 'grote' problemen zoals het tekort aan opvangcapaciteit, wachtlijsten en de verkokering van het hulpaanbod onder de publieke aandacht te brengen kan dit een zinvolle overweging zijn. Omdat de organisatorische problemen waarvan jongeren en hulpverlening vaak last hebben onderdeel zijn van regionaal of grootstedelijk beleid, lijkt samenspraak met jongeren op dat niveau het meest resultaat te kunnen opleveren.

Samengevat lijkt de belangrijkste aanbeveling die dit project heeft opgeleverd de vormgeving van een serieus cliëntenbeleid te zijn. Dat is een beleid dat niet alleen formeel de zeggenschap en rechten van jongeren ten aanzien van de hulpverlening regelt, maar aan instellingen en overheden duidelijke prikkels biedt om de dialoog met cliënten over het primaire proces en de organisatie daarvan tot een inherent

onderdeel te maken van het streven naar kwaliteitsverbetering in de zorg voor zwerfjongeren.

'Wat is nu een ideale hulpverlener', vroegen we de deelnemers aan onze discussiebijeenkomsten. Eén van de jongeren antwoordde daarop: *'Iemand die je niet als klant ziet, maar gewoon als mens behandelt en vertrouwen in je heeft'*. En een hulpverlener zei: *'Iemand met minimaal MBO en een behoorlijke dosis levenservaring, die bereid is zich met een blij gezicht tegen een karig salaris 40 à 50 uur voor rotte vis te laten uitschelden'*.

Over de noodzaak van dialoog gesproken!

## Noot

- 1 Het project *Zwerfjongeren gaan op onderzoek uit: van klacht- naar krachtgericht werken*, waarvan in dit artikel verslag wordt gedaan, kon worden uitgevoerd dankzij toekenning van de stimuleringsprijs 1999 van Zorg Onderzoek Nederland (ZON). Het volledige onderzoeksrapport *Op zoek naar verbondenheid: zwerfjongeren aan het woord over verbetering van de hulpverlening* is te bestellen via het Nederlands Platform Zwerfjongeren in Utrecht.

## Literatuur

- Blum, R.W. & Rinehart, P.M. (1998). *Reducing the risk: connections that make a difference in the lives of youth*. Minneapolis: University of Minnesota, Division of General Pediatrics and Adolescent Health.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge MA: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1989). Ecological systems theory. *Annals of Child development*, 6, 187-249.
- Council of Europe (1994). *Streetchildren*. Strasbourg: Council of Europe Publications.
- Good, A.L. (1992). Alternatives for Girls: a community developmental model for homeless and high-risk girls and young women. In R. Sarri & J. Finn (Eds.), *Child Welfare Policy and Practice: rethinking the History of our Certainties* (pp. 237-252). New York: Pergamon Press.
- Hart, R. (1992). *Children's Participation. From Tokenism to Citizenship*. Florence: Unicef Innocenti Essays nr. 4.
- Korf, J., Diemel, S., Ripper, H. & Nabben, T. (1999). *Het Volgende Station. Zwerfjongeren in Nederland*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Noom, M. & Winter, M. de (2001). *Op zoek naar verbondenheid. Zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening*. Utrecht: Universiteit Utrecht & Nederlands Platform Zwerfjongeren.
- Ploeg, J. van der & Scholte, E. (1997). *Homeless Youth*. London: Sage Publications.
- Small, S.A. (1995). Enhancing Contexts of Adolescent Development: The Role of Community-Based Action research. In L. J. Crockett et al. (Eds.), *Pathways through Adolescence. Individual Development in Social Contexts* (pp. 211-233). Mahwah NJ: L. Erlbaum.
- Weijers, I. (2000). *Schuld en schaamte. Een pedagogisch perspectief op het jeugdstrafrecht*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Winter, M. de (1995). *Kinderen als medeburgers. Kinder- en jeugdparticipatie als maatschappelijk opvoedingsperspectief*. Utrecht: de Tijdstroom.
- Winter, M. de (2000). *Beter maatschappelijk opvoeden. Hoofdpijnen van een eigentijdse participatiepedagogiek*. Assen: Van Gorcum.
- Young, I.M. (1992). *Equality, Empowerment and Social Services. Some Questions and Problems*. Utrecht: NIZW.