

Dagopenstelling Post West



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence
is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Carolien de Haan



Anne Hoekstra

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 21 februari 2023
Projectnummer: 8284
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl
Afbeeldingen: WMO Radar (Voorpagina)
Merijn Design Interieurontwerp (pagina 4, 20, 35 en 49)



**Gemeente
Rotterdam**

Inhoud.

1	Inleiding.	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doel- en vraagstelling	6
2	Methode	7
3	Bevindingen	9
3.1	Observaties	9
3.1.1	Beschrijving van de ruimte	10
3.1.2	Aantal aanwezigen en verloop	10
3.1.3	Activiteiten en sfeer	11
3.2	Achtergrondkenmerken	12
3.2.1	Jongeren	12
3.2.2	Professionals	12
3.3	Motivatie	12
3.3.1	Jongeren	12
3.3.2	Professionals	13
3.4	Eerste indruk	14
3.4.1	Jongeren	14
3.4.2	Professionals	14
3.5	De locatie	15
3.5.1	Jongeren	15
3.5.2	Professionals	16
3.6	Omgang met elkaar en anderen	18
3.6.1	Jongeren	18
3.6.2	Professionals	19
3.7	Activiteiten, faciliteiten en hulp	20
3.7.1	Jongeren	20
3.7.2	Professionals	22
3.8	De 24-uursopenstelling	25
3.8.1	Jongeren	25
3.8.2	Professionals	26
3.9	De organisatie van de dagopenstelling	28
3.9.1	Jongeren	28

3.9.2 Professionals	28
4 Conclusies en aanbevelingen	30
Bijlage A	36
Bijlage B	38
Bijlage C	41
Bijlage D	44
Bijlage E	47
Bijlage F	48



1 Inleiding.

1.1 Aanleiding

Rotterdam kent verschillende crisisopvanglocaties voor dakloze (zwerf)jongeren. Deze opvang biedt acuut dakloze jongeren (18 t/m 22 jaar oud) nachtelijke opvang tussen 17:00 en 09:00 uur, inclusief een avondmaaltijd en een bed. Toegang tot de opvang wordt verleend door het loket van COJ (Centraal Onthaal Jongeren). De crisisopvang wordt aangeboden voor een periode van 6 weken, met een eventuele eenmalige verlenging van nogmaals 6 weken. Doel is dat jongeren doorstromen naar een zelfstandige woning of een woonvoorziening. De huidige capaciteit van de crisisopvang is 27 plekken.

Op dit moment zijn in Rotterdam de volgende crisisopvanglocaties te vinden:

- De Plataan, Centrum (Enver): 12 bedden
- Bolkruid, Ommoord (Pameijer): 13 bedden
- Sandelingenplein, Feijenoord (Enver): 2 bedden

Tijdens de coronacrisis ontstond de behoefte om, naast de crisisopvang voor dakloze jongeren, ook overdag een opvanglocatie voor hen in te richten. In verband met de toen geldende lockdownmaatregelen was het wenselijk om de jongeren (met name de jongeren zonder vaste daginvulling, zoals school of werk) een vaste binnenruimte te bieden waar zij de dag door konden brengen. Doel was het bieden van zowel rust en veiligheid, als activiteiten en een studieplek. Naar aanleiding hiervan is een pilot gestart met een 24-uursopenstelling van de crisisopvang, concreet: van 17:00 tot 09:00 uur crisisopvang en van 09:00 tot 17:00 uur dagopenstelling.

De eerste dagopenstelling voor dakloze jongeren werd ingericht in de Maassilo. Een vervangende

opvanglocatie werd hierna ingericht in Huis van de Wijk Post West, in beheer van WMO Radar.

Deze opvanglocatie is gelegen in de buurt van crisisopvanglocatie De Plataan (Centrum). De begeleiding op de locatie van de dagopenstelling werd verzorgd vanuit de zorgorganisaties reeds betrokken bij de crisisopvang. In eerste instantie was deze begeleiding voornamelijk gericht op activiteitenbegeleiding (twee medewerkers op mbo-niveau¹). Hierna is dit aangepast, zodat de jongeren ook hulpverlening geboden kon worden (één medewerker op mbo-niveau en één medewerker op hbo-niveau²).

Tijdens de coronacrisis werd de dagopenstelling als 'noodmaatregel' in gang gezet. Nu corona voorbij lijkt, is er vanuit betrokken partijen behoefte aan een formele evaluatie van het verloop hiervan. Vanuit de Gemeente Rotterdam is een (verkennende) eerste evaluatie van de pilot uitgevoerd. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat de ervaringen met de pilot 24-uursopenstelling overwegend positief zijn en dat er behoefte aan is om de dagopenstelling ook ná de coronaperiode te behouden.

Wat volgens de opdrachtgever nog ontbreekt in deze evaluatie is het perspectief van de jongeren zelf, alsmede dat van direct betrokken medewerkers van de dagopenstelling en van de (persoonlijk) begeleiders van de jongeren, onder andere vanuit de ondersteuningstrajecten van de WMO. Aan OBI is daarom gevraagd om een aanvullende evaluatie van de pilot uit te voeren. Dit kan input leveren voor een verdere doorontwikkeling van de dagopenstelling. De bevindingen van deze evaluatie staan in dit rapport.

¹ Gericht op activiteiten maar met oog voor hulpverlening

² Gericht op hulpverlening maar met oog voor activiteiten

1.2 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft als hoofddoel te achterhalen hoe de dagopenstelling van de crisisopvang voor dakloze jongeren in Rotterdam verloopt.

Meer specifiek is het doel van het onderzoek om te achterhalen hoe de jongeren zelf de dagopenstelling ervaren (waarom komen zij naar de dagopenstelling) en waar zij nog aanvullend behoefte aan hebben (bijvoorbeeld een bredere ondersteuningsbehoefte, zoals hulp bij het aanvragen van identiteitsbewijzen, et cetera).

Naast het in kaart brengen van het perspectief van de jongeren heeft dit onderzoek ook als doel om het perspectief van de direct betrokken medewerkers van de dagopenstelling te onderzoeken, alsmede het perspectief van de (persoonlijk) begeleiders van de jongeren (o.a. vanuit de Wmo-ondersteuningstrajecten).

De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

Hoe wordt de pilot met de dagopenstelling van de crisisopvang voor dakloze jongeren in Rotterdam ervaren?

De hoofd- en deelvragen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Hoe evalueren de betrokken jongeren de dagopenstelling voor dakloze jongeren in Rotterdam?
 - 1.1 Hoe ervaren de jongeren de dagopenstelling?
 - 1.2 Wat motiveert de jongeren om naar de locaties dagopenstelling te (blijven) komen?
 - 1.3 In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren?
 - 1.4 In hoeverre hebben de jongeren aanvullend behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?
2. Hoe evalueren de direct betrokken medewerkers de dagopenstelling voor dakloze jongeren in Rotterdam?
 - 2.1 Hoe ervaren de betrokken medewerkers de dagopenstelling?
 - 2.2 In hoeverre heeft de dagopenstelling een meerwaarde voor de betrokken jongeren (vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling komen)?
 - 2.3 In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren en medewerkers?
 - 2.4 In hoeverre hebben de jongeren en medewerkers aanvullend behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?
 - 2.5 In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp/ondersteuningsbehoefte?
 - 2.6 In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen het idee van de 24-uursopenstelling?
- 1.5 In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp/ondersteuningsbehoefte?
- 1.6 In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen het idee van de 24-uursopenstelling?

2 Methode

Voor dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve benadering, omdat het doel is om de ervaringen van betrokkenen te onderzoeken. Ook zijn er enkele kwantitatieve gegevens (tellingen) verzameld tijdens de observaties.

Voor zowel de interviews als de observaties hebben twee onderzoekers gezamenlijk twee dagen de dagopenstelling in Huis van de Wijk Post West bezocht.

Om in beeld te brengen hoe zowel de betrokken jongeren als de betrokken medewerkers de dagopenstelling ervaren, zijn met beide groepen semigestructureerde interviews gehouden. De interviews met de jongeren en medewerkers van de dagopenstelling zijn face-to-face afgenomen op locatie (in de 'chill-ruimte' van de dagopenstelling). De interviews met de begeleiders zijn online (via MS Teams) afgenomen. Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van topiclijsten.

Observaties locatie dagopenstelling

Op de twee dagen dat de dagopenstelling voor de interviews is bezocht, zijn ook observaties op locatie gedaan, om een indruk te krijgen van de activiteiten en de sfeer op de dagopenstelling. De observaties zijn gedaan aan de hand van tellijsten/formulieren (bijlage E en F).

Interviews jongeren

In bijlage A is de topiclijst voor de interviews met de jongeren te vinden. Op locatie is aan de jongeren gevraagd of ze wilden deelnemen aan het interview. Van tevoren was met de medewerkers afgestemd op welke dag er geïnterviewd zou worden. Ook was van tevoren bij de jongeren aangekondigd dat er die dag onderzoekers aanwezig zouden zijn op de locatie, zodat dit voor de jongeren niet als een verrassing kwam. Deelname aan het onderzoek was geheel vrijwillig. Alle jongeren die in de periode van het onderzoek gebruikmaakten van de dagopenstelling maakten deel uit van de doelgroep.

De verwachting was dat er twaalf interviews met jongeren gehouden zouden worden, maar dat is niet gehaald. De eerste dag zijn er vijf jongeren geïnterviewd, de tweede dag drie jongeren. Op de tweede dag waren er grotendeels dezelfde jongeren als op de eerste dag, waardoor er op de tweede dag minder interviews gehouden zijn dan verwacht. De interviews duurden ongeveer een half uur per persoon; een enkele iets korter of iets langer. De interviews zijn, indien de jongere daarvoor toestemming gaf, opgenomen en door een transcriptiebureau uitgetypt. De interviews werden afgenomen in de chill-ruimte.

Interviews medewerkers dagopenstelling

De topiclijsten voor de interviews met de medewerkers en locatiemanagers van de dagopenstelling zijn te vinden in bijlage B en C. Er zijn vier medewerkers betrokken bij de dagopenstelling. Per dag zijn er twee medewerkers aanwezig. Ten tijde van het onderzoek was één medewerker ziek, één medewerker is op de eerste dag geïnterviewd, een ander op de tweede dag. De vierde medewerker is geïnterviewd in zijn rol als locatiemanager. Ook een andere locatiemanager en de coördinator van het gebouw zijn geïnterviewd. Ook deze interviews zijn opgenomen en uitgetypt. De meeste gesprekken duurden ongeveer drie kwartier, sommige duurden wat langer.

Interviews begeleiders

De topiclijst voor de interviews met de begeleiders van de jongeren is te vinden in bijlage D. Aan de jongeren is in de interviews gevraagd of zij buiten de dagopenstelling om nog een begeleider hadden en of zij toestemming gaven om contact met die persoon op te nemen. Vervolgens zijn deze begeleiders benaderd om een afspraak te maken voor een interview. De interviews zijn online afgenomen via MS Teams. Doel was om in totaal vier persoonlijk begeleiders te interviewen. In de praktijk bleken echter niet alle jongeren iemand te kunnen benoemen, of hadden zij (nog) geen begeleider. Sommige begeleiders waren moeilijk te bereiken. Er is gesproken met een begeleider vanuit Youz, en met een WMO-adviseur bij het COJ (Centraal Onthaal Jongeren). De gesprekken duurden ongeveer 45 minuten per persoon.

3 Bevindingen

3.1 Observaties

Op twee dagen in november (een donderdag en een maandag) hebben twee onderzoekers de dagopenstelling in Post West bezocht. Post West is een Huis van de Wijk in Delfshaven. Aan de buitenkant zijn kleurrijke muurschilderingen aangebracht en het gebouw ligt aan een groot plein met

een speeltuin en voetbalveldje. Post West is een groot, multifunctioneel centrum waar allerlei verschillende activiteiten worden georganiseerd en waar buurtbewoners binnen kunnen lopen voor een kop koffie of een praatje. Er zijn verschillende zalen (voor bijvoorbeeld vergaderingen of cursussen), een bar voor koffie of thee en een keuken.



Afbeelding 1 en 2. De 'hoofdrimte' van de dagopenstelling in Post West.

3.1.1 Beschrijving van de ruimte

De dagopenstelling is gevestigd in twee ruimtes achterin Post West. Om daar te komen, moeten jongeren door de centrale 'huiskamer' van het gebouw, langs de keuken en een aantal zalen lopen. De twee ruimtes van de dagopenstelling hebben elk een andere functie.

De eerste ruimte is de 'hoofdruimte' (zie afbeelding 1 en 2). Er staat een lange tafel met stoelen eromheen. Haaks op de lange tafel, staat een kleinere tafel; daar zitten doorgaans de twee medewerkers met hun laptops. Op tafel ligt een haspel. Ook staat er in deze ruimte een koelkast en er is langs de muur een tafel gezet, met daarop het tostiapparaat, een waterkoker, thee en bekers/glazen. Achter in de ruimte staan twee kasten: één met servies en kruiden en een ander met voorraden (o.a. brood) die op slot zit. Boven op de kasten staan spullen. Achter in de ruimte staat een tafel met daarop een televisie. Aan de muren hangen wat tekeningen, een whiteboard met folders erop en een schilderij. Er is één raam dat uitkijkt op de straat. De kleuren in de ruimte zijn grijs, beige en zwart/donkerblauw.

Tegenover de deur van de hoofdruimte, is de deur naar de tuin. In de tuin staan picknicktafels. Op de gang tussen de twee ruimtes, staat een kast. Deze kast is gevuld met spelletjes en tekenmateriaal.

De tweede ruimte wordt de chill-ruimte genoemd. In deze ruimte staan twee banken in U-vorm, een lange tafel met stoelen eromheen, een dichtgeklapte tafeltennistafel, een aantal dichte kasten en er is een klein keukenblokje (spoelbak met aanrecht). Het is er donker; er zijn alleen een paar hoge, kleine raampjes. Op de dagen dat de onderzoekers er waren, werd deze ruimte gebruikt voor het houden van de interviews. Op andere dagen gebruiken de jongeren deze kamer om te chillen; soms wordt er geslapen op de bank, meestal wordt er gehangen op de bank.

3.1.2 Aantal aanwezigen en verloop

Op de eerste dag waren er twee medewerkers, en een derde kwam langs voor het interview. Ook een locatiemanager kwam langs voor een interview. De tweede dag waren dezelfde twee medewerkers aanwezig. In grafiek 1 en 2 staat het aantal aanwezige jongeren en medewerkers op beide dagen.

De eerste dag hebben in totaal negen jongeren de dagopenstelling bezocht. Op de tweede dag waren dat er in totaal zeven. De verdeling tussen jongens en meisjes is ongeveer gelijk (vijf jongens en vier meisjes op de eerste dag en vier jongens en drie meisjes op de tweede dag).

Grafiek 1. Aantal aanwezige jongeren en medewerkers op dag 1.



Grafiek 2. Aantal aanwezige jongeren en medewerkers op dag 2.



Per dag waren er ongeveer vier of vijf jongeren de hele dag aanwezig op de dagopenstelling. De andere jongeren waren er een deel van de dag. Zij hadden nog afspraken buiten de deur of gingen bijvoorbeeld nog naar hun werk. Jongeren liepen in en uit om even te gaan roken in de tuin of te voetballen op het pleintje.

3.1.3 Activiteiten en sfeer

Ook de activiteiten en de sfeer op de dagopenstelling zijn geobserveerd. Beiden kwamen op beide dagen erg overeen. Aan het begin van beide dagen, toen de jongeren één voor één binnendrupelden, begonnen de meesten met het klaarmaken van een ontbijt (meestal een tosti) en het drinken van een kopje thee of koffie. De sfeer in de ochtenden was rustig. Sommige jongeren maakten een praatje met elkaar en/of de medewerkers (of met de onderzoekers), maar een aantal jongeren leek het juist fijn te vinden de dag te beginnen met een momentje voor zichzelf. Zo zaten enkele jongeren tijdens het ontbijt aan tafel op hun telefoon. Op de tweede dag begon bijna het WK voetbal: daarom waren enkele jongeren al vroeg in de ochtend bezig met het ophangen van vlaggetjes boven de grote tafel in de hoofdruimte.

Na het ontbijt zaten veel jongeren (individueel) aan tafel op hun telefoon. Ook maakten sommigen een praatje met de medewerkers. In de ochtend ging dit gesprek overwegend over de lunch. Elke dag koken enkele jongeren die dit leuk vinden samen met een medewerker een warme maaltijd in de keuken van Post West. In de ochtend wordt overlegd wat er wordt gekookt. Daarna wordt er een boodschappenlijstje gemaakt en doen één of meerdere jongeren boodschappen samen met een medewerker. Vooral één jongere was erg enthousiast over het koken en leek hierin het voortouw te nemen. Op de eerste dag waren een paar jongeren bovendien druk bezig met het opplakken van spaarzegels op een Albert Heijn-spaark kaart voor de aanschaf van bakspullen die ze van plan waren die dag te kopen van het gespaarde budget. Op de tweede dag ontstond er in de ochtend wat commotie omdat de stroom in het gehele gebouw om 12:00 afgesloten zou worden (en de

noodverlichting aan) in verband met onderhoud. Hierdoor moest het schema omgegooid worden, en begon het koken al om 10:00.

In de middag werd er op beide dagen met elkaar geluncht. De tafel werd gedekt, en de jongeren en medewerkers aten en praatten met z'n allen aan de grote tafel. De sfeer tijdens de lunch was gezellig en rustig. Gedurende de rest van de dag zaten veel jongeren aan tafel op hun telefoon. Sommige jongeren waren wat meer afgezonderd en op zichzelf. Af en toe liep er een jongere naar de tuin/buiten (om te roken, en op de tweede dag gingen een aantal jongens buiten voetballen met een medewerker). Ook werden er gezellige gesprekjes gevoerd tussen jongeren onderling en/of met de medewerkers (die bijvoorbeeld aan de jongeren vroegen hoe het met ze ging), of tussen de medewerkers onderling: de sfeer was over het algemeen gezellig, vrolijk en amicaal. Op de tweede dag werd er ook over het WK voetbal gekletst, en enkele jongeren zochten op het internet voetbalshirts op. Soms maakte een jongere gebruik van de laptop van een medewerker. Op de eerste dag werd een jongere door een medewerker geholpen met solliciteren; enkele andere jongeren gaven hier tips over. Op de tweede dag hadden een jongere en een medewerker het over de financiële zaken van de jongere. Sommige jongeren waren af en toe aan het gamen, op een eigen laptop of op het grote tv-scherm. Bovendien werd er op beide dagen ongeveer een half uur lang een spelletje gespeeld (30 Seconds). Hier deden steeds een of meerdere medewerkers aan mee samen met enkele jongeren (sommige jongeren deden niet mee en zaten bijvoorbeeld op hun telefoon aan tafel). De sfeer tijdens dit spelletje was op beide dagen ontspannen en gezellig.

3.2 Achtergrondkenmerken

In deze paragraaf worden de achtergrondkenmerken van de jongeren besproken, zoals hun leeftijd, bij welke crisisopvang ze zitten en sinds hoe lang, en sinds wanneer ze de dagopenstelling bezoeken. Qua medewerkers wordt besproken sinds wanneer zij werkzaam zijn op de dagopenstelling, hoe vaak ze er werken, en of zij ook betrokken zijn bij de crisisopvang.

3.2.1 Jongeren

De jongeren die zijn geïnterviewd zijn tussen de 18 en 22 jaar oud. Vijf van hen gaan naar de crisisopvang bij de Plataan, drie gaan naar Bolkruid. Het verschilt hoe lang de jongeren al naar de crisisopvang gaan: dit varieert van een week tot een half jaar. Er is ook een jongere die een jaar geleden al bij de crisisopvang en dagopenstelling zat, en nu opnieuw. Bijna alle jongeren bezoeken de dagopenstelling al sinds het moment dat ze bij de crisisopvang kwamen. Een aantal jongeren geeft aan de dagopenstelling (bijna) elke dag te bezoeken. Anderen komen minder vaak, bijvoorbeeld alleen in de weekenden, of één keer in de week een ochtend. Bijna alle jongeren geven aan dat ze altijd de hele dag aanwezig zijn op de dagen dat ze naar de dagopenstelling komen: van 09:00 tot 17:00 uur. Een enkeling gaf aan soms tussendoor een afspraak te hebben en dan dus even weg te zijn, of bijvoorbeeld al rond 16:00 uur te vertrekken om weer op tijd bij de crisisopvang te kunnen zijn. Ook gaf een jongere aan soms in de middag plannen te maken met andere jongeren (zoals buiten voetballen) en dan dus ergens anders heen te gaan.

3.2.2 Professionals

Er werken vier medewerkers op de dagopenstelling, waarvan er drie zijn geïnterviewd. Eén medewerker werkte er op het moment van onderzoek twee maanden, en één is gestart in november 2022 (maar werkte daarvoor al op de dagopenstelling als invaller). Beiden werken 36 uur per week op de dagopenstelling. Af en toe worden er meer uren gemaakt, in verband met tijdelijke

afwezigheid van een collega. De derde medewerker werkt sinds mei 2022 twee dagen per week op de dagopenstelling. Deze medewerker voert ook af en toe taken van een locatiemanager uit. Uit de interviews kwam naar voren dat het team nu bestaat uit vier vaste medewerkers. Ten tijde van het onderzoek was de vierde medewerker voor een langere periode afwezig.

Ook de gebiedsmanager WMO van Enver is geïnterviewd, die onder andere locatiemanager is van zowel de crisisopvang als de dagopenstelling. De gebiedsmanager is als locatiemanager al betrokken bij de dagopenstelling sinds de start ervan in de Maassilo. Hij is gemiddeld één keer in de twee weken te vinden op de dagopenstelling, want dan is er een vergadering en verder is hij er af en toe tussendoor. Ook is de coördinator van Post West geïnterviewd, die deze functie vervult sinds juli 2022.

Ten slotte is gesproken met een toeleider vanuit Youz en een WMO-adviseur bij het COJ (Centraal Onthaal Jongeren). Een van hen gaf aan een keer een rondleiding te hebben gehad op de dagopenstelling en hierna nog een keer kort langs te zijn geweest om iets af te geven. De ander gaf aan nog nooit op de dagopenstelling te zijn geweest.

3.3 Motivatie

In deze paragraaf wordt besproken wat jongeren en professionals hebben gezegd over de motivatie van jongeren om naar de dagopenstelling komen, of en waarom het belangrijk voor ze is om naar de dagopenstelling te komen en of ze van plan zijn er te blijven komen.

3.3.1 Jongeren

Het eerste bezoek aan de dagopenstelling

De meeste jongeren hoorden van de medewerkers van de crisisopvang dat zij overdag naar de dagopenstelling konden gaan. Soms bij de intake, soms als zij binnenkwamen voor hun eerste nacht. Ook vertelden de andere jongeren op de crisisopvang het aan 'nieuwe' jongeren. Het gebeurt ook wel dat een jongere 's ochtends door de andere

jongeren werd meegenomen naar de dagopenstelling en dat ze er op die manier achter kwamen dat de dagopenstelling bestaat.

De meeste jongeren twijfelden er niet aan om naar de dagopenstelling te gaan. Sommigen waren er gewoon benieuwd naar en anderen geven aan dat zij geen andere plek hadden om naar toe te gaan overdag. Sommige jongeren waren in het begin nog druk met het regelen van praktische zaken of met afspraken (bijvoorbeeld met de gemeente), waardoor zij niet meteen van het begin af aan naar de dagopenstelling gingen. De jongeren die er wel aan twijfelden om naar de dagopenstelling te gaan, hadden twijfels in de trant van 'pas ik daar wel' en 'ga ik het daar wel leuk vinden'. Of zoals een respondent het verwoordt:

"Er was wel een twijfelmomentje. Van: wat gaat er eigenlijk gebeuren, als ik daar ben? Wat doe ik dan? Is het een buurthuis? Is het alleen een plek om tijd door te brengen, omdat je niet buiten wilt zijn? En het bleek veel meer dan dat te zijn".

Motivatie

De gezelligheid op de dagopenstelling motiveert jongeren om naar de dagopenstelling te gaan. Ze geven aan dat ze goed bevriend zijn met andere jongeren (van de crisisopvang) en ze vinden het gezellig om met hen de dag door te brengen. Een andere reden om naar de dagopenstelling te gaan, is dat jongeren daardoor de dag niet op straat hoeven door te brengen. De dagopenstelling is voor de jongeren een eigen plek waar ze de tijd kunnen doden. Ook het feit dat ze er eten en drinken krijgen, vergroot de motivatie om naar de dagopenstelling te gaan. Eén jongere noemt daarnaast de goede band met de medewerkers als motivering.

Veel jongeren geven aan dat het voor hen belangrijk is om naar de dagopenstelling te kunnen, omdat ze daarmee een eigen plek hebben waar ze altijd naartoe kunnen gaan. Ook kunnen ze er praktische zaken regelen en hun telefoon opladen.

Alle geïnterviewde jongeren geven aan dat zij van plan zijn om naar de dagopenstelling te blijven

komen, sommigen ook nadat ze al een plek voor zichzelf hebben gekregen.

Alternatieve dagbesteding

Als de dagopenstelling er niet zou zijn, zouden de meeste jongeren de dag op straat doorbrengen. Sommigen zouden weleens (een dagdeel) naar familie, vrienden of hun relatie gaan, maar niet elke jongere vindt dat prettig. Eén jongere geeft aan dat dat voelt als het tot last zijn van anderen:

"Ik denk gewoon meer om niet buiten te hangen. Dat is eigenlijk gewoon meer- (...) bij vriendinnen elke minuut zijn is ook niet echt fijn. Elke keer- Je voelt je dan toch wel een last. (...) Want om negen uur bij je vriendin komen, is niet echt de ideaalste."

Sommige jongeren moeten overdag werken, of zijn bezig met zoeken naar werk/solliciteren. Enkele jongeren geven aan soms afspraken te hebben, zoals voor het regelen van praktische zaken bij de gemeente, of een bezoek aan bijvoorbeeld de psycholoog. Een jongere gaf aan wel eens de sportschool te bezoeken.

3.3.2 Professionals

Het eerste bezoek aan de dagopenstelling

Medewerkers bevestigen dat de begeleiders van de crisisopvang de jongeren informeren over de dagopenstelling. Ook leggen de medewerkers van de crisisopvang aan jongeren uit hoe zij daar kunnen komen en regelen zij voor de jongeren dat zij met iemand mee kunnen reizen op de eerste dag.

Motivatie

Naast de redenen die jongeren zelf noemen om naar de dagopenstelling te komen, denken medewerkers dat jongeren ook naar de dagopenstelling komen voor de activiteiten die er daar georganiseerd worden (zoals bijvoorbeeld het koken). Volgens medewerkers is de belangrijkste reden voor jongeren om naar de dagopenstelling te komen dat het voor de jongeren een plek is waar zij gezien worden, waar ze welkom zijn en waar ze hun hart kunnen luchten. Of zoals een medewerker zegt:

“Want het gaat niet om het niet op straat zijn, het gaat om een veilige plek”.

Alternatieve dagbesteding

Ook bevestigen medewerkers dat de jongeren waarschijnlijk de dag op straat zouden doorbrengen als zij niet naar de dagopenstelling zouden komen. Op den duur leidt dat volgens hen tot het ontmoeten van ‘verkeerde mensen’ en het verhoogt de kans dat jongeren (meer) gaan blowen.

‘Wegblijvers’

Medewerkers geven aan dat een heel groot deel van de jongeren uit de crisisopvang af en toe de dagopenstelling bezoekt. Jongeren die niet naar de dagopenstelling gaan, zijn jongeren met een netwerk waar ze in kunnen verblijven of jongeren met school of werk. Sommige van deze jongeren gaan na schooltijd nog even naar de dagopenstelling, om te praten over hun dag met een kopje thee of om huiswerk te maken. Sommige jongeren die overdag werken, gaan op hun vrije dag naar de dagopenstelling. Medewerkers geven daarnaast aan dat sommige jongeren het lastig vinden om een dag lang te moeten functioneren in een groep. Dat kan voor hen een reden zijn om niet naar de dagopenstelling te gaan.

3.4 Eerste indruk

In deze paragraaf staat beschreven wat de eerste indruk was van jongeren en medewerkers van de dagopenstelling.

3.4.1 Jongeren

Een fijne plek

De eerste indruk die de jongeren van de dagopenstelling hadden toen zij er voor het eerst kwamen loopt uiteen. Een deel had een positieve eerste indruk. De dagopenstelling kwam op hen over als een fijne, rustige plek, met goed eten en aardige medewerkers:

“Het was wel een fijne plek. Want als ik niet hier was, dan zat ik buiten, bijvoorbeeld. En daar had- Daar heb ik ook geen zin in. Dus, en het eten was ook goed, de medewerkers waren heel aardig, dus ja.”

Voor één jongere oversteeg de dagopenstelling zelfs de verwachting: deze jongere dacht van tevoren dat het slechts een plek zou zijn om de dag door te brengen, maar het bleek een plek te zijn om kennis met elkaar te maken en zelfs om vrienden te maken.

‘Saaie’ eerste indruk

Er waren ook enkele jongeren die een wat minder positieve eerste indruk van de dagopenstelling hadden. Zo had één jongere de verwachting dat het er gezelliger zou zijn, met meer activiteiten, maar in de praktijk zaten veel jongeren in plaats daarvan vaak op hun telefoon. Daardoor was voor deze jongere de eerste indruk van de dagopenstelling dat het er wat ‘dood’ en ‘saaï’ was. Een ander gaf aan dat de dagopenstelling een wat schoolse indruk maakte:

“Ik dacht, wauw, ik moet weer naar school. Dat was de eerste indruk eigenlijk. Want ik dacht, ik zie allemaal tafels en stoelen. Gaan we nu aan opdrachten- Zo’n gevoel kreeg ik eigenlijk.”

Een ander gaf aan zich in het begin wat te vervelen: in het begin was er weinig aansluiting met anderen, maar dit werd steeds beter. Er waren ook enkele jongeren die een vrij neutrale eerste indruk van de dagopenstelling hadden: zij vonden het wel prima/leuk.

3.4.2 Professionals

Een rustige start

Bij de medewerkers kwam naar voren dat zij als eerste indruk van de dagopenstelling hadden dat het er wat rustig en zelfs ‘saaï’ was. Zo vertelde een respondent dat er in de eerste werkweek veel ‘gehangen’ werd, en dat er nog weinig interactie was met de jongeren: vanaf beide kanten werd er afgetast. De respondent vertelde hierna wat meer initiatief te zijn gaan tonen, wat het contact met de jongeren bevorderde. Ook gaf een medewerker aan eraan te moeten wennen dat het werk zelf wat rustiger is: je hebt op een werkdag veel tijd om gewoon even te zitten, en een praatje te maken met de jongeren. Hierdoor is het wel mogelijk de jongeren beter te leren kennen.

Locatie weinig uitnodigend

Ook kwam naar voren dat de eerste indruk van de dagopenstelling was dat het qua locatie en inrichting niet erg uitnodigend was. Een respondent gaf aan dat de ligging in het gebouw wat afgelegen is, dat de ruimte wat klein en klassikaal leek, en dat ook het interieur op de respondent niet erg aantrekkelijk overkwam. De respondent gaf echter aan dat het qua sfeer/mensen wel voelde alsof ze er welkom was.

3.5 De locatie

In deze paragraaf wordt beschreven wat de jongeren en de professionals vinden van de locatie van de dagopenstelling. Hierbij wordt ingegaan op de bereikbaarheid en de openingstijden, de inrichting en de sfeer.

3.5.1 Jongeren

Tevreden over de locatie

De locatie (qua ligging in de stad) vinden de meeste jongeren prima. Sommigen kennen de buurt al van jongs af aan en voelen zich er daarvoor thuis. Ook geven sommigen aan dat het fijn is dat er veel winkels en voorzieningen in de buurt zijn. Een jongere vertelt het in eerste instantie vreemd te vinden dat de dagopenstelling in de buurt van een basisschool zit, omdat sommige van de jongeren bijvoorbeeld weleens blowen. De jongere gaf echter ook aan dat dit in de praktijk geen problemen oplevert (de jongeren veroorzaken geen overlast).

Reiskosten

Vooraf voor de jongeren van de Plataan is de dagopenstelling erg dichtbij. Voor hen is het een kwartiertje lopen. De jongeren van Bolkruid zitten veel verder weg van de dagopenstelling, en moeten ongeveer drie kwartier reizen om er te komen. Naast dat dit veel tijd kost, lopen deze jongeren aan tegen het probleem van de reiskosten. Zo geeft een jongere aan hier wekelijks zo'n 30 euro aan kwijt te zijn; een ander heeft een ov-abonnement van 59 euro per maand. De eerste jongere kiest er hierbij al bewust voor om maar één metro

te nemen, en het overige deel te lopen, om zo kosten te besparen. De jongeren vertellen dat het reizen zelf niet erg is, maar dat het wel fijn zou zijn als de kosten hiervan vergoed kunnen worden. Als jongeren het ov niet kunnen nemen vanwege de kosten, en het is bijvoorbeeld erg slecht weer, dan kiezen sommigen jongeren ervoor om dan maar niet naar de dagopenstelling te komen, vertelt een jongere. Soms is zwartrijden de enige optie volgens de jongeren, ook al willen ze dit liever niet:

"Het liefst heb je dat je niet zwart hoeft om naar de dagopenstelling te gaan soort van. Maar als dat de enige mogelijkheid is, dan doe je dat eigenlijk."

Aan de begeleiding is daarom al gevraagd of het mogelijk is om een vergoeding voor de reiskosten te krijgen, maar deze vergoeding is er momenteel nog niet.

Prima openingstijden

De openingstijden van de dagopenstelling zijn prima voor de meeste jongeren. De dagopenstelling is geopend van 09:00 tot 17:00 uur, wat 'perfect' aansluit op de openingstijden van de crisisopvang, die geopend is van 17:00 tot 09:00 uur. Op de vraag of het fijn zou zijn als de dagopenstelling langer geopend zou zijn antwoordde een jongere:

"Niet per se, maar sommige misschien, hebben daar behoefte aan. Misschien hebben sommigen niet echt zin om gelijk naar Plataan, Bolkruid te gaan. Wat ik kan begrijpen eigenlijk. Interviewer: En jij zelf? Zou jij- Stel, het zou bijvoorbeeld tot acht uur open zijn, zou je dan tot acht uur blijven of zou je dan naar- Jongere: Soms wel."

Een andere jongere gaf aan het best 'kort' te vinden dat de dagopenstelling om 17:00 al sluit. Dit kan bijvoorbeeld bij het WK voetbal soms wat onhandig zijn: dan vallen de wedstrijden precies op het moment dat de jongeren moeten reizen tussen de locaties.

Verbeterpunten voor de inrichting

Over de inrichting van de dagopenstelling in Post West gaven de meeste jongeren aan dat hier nog wel wat aan verbeterd zou kunnen worden. Ze kwamen met meerdere suggesties. Zo gaf een jongere aan dat het fijn zou zijn als er een duidelijke tweedeling is tussen de twee ruimtes qua functie:

“Ik heb niks te maken met deze inrichting, maar je had het ook anders kunnen inrichten, dat je daar (hoofdruimte) bijvoorbeeld alleen tafels en stoelen zet en hier (chill-ruimte) bijvoorbeeld de bank met een televisie en de spullen van de keuken en zo, dat je dat een beetje- Dat je ook weet van, hier zijn mensen om te chillen en daar zijn mensen om- Bijvoorbeeld, vandaag was ook iemand bezig met werk zoeken. Sorry, maar in deze drukte kan je toch echt niet normaal rustig naar werk zoeken.”

Ook andere jongeren hadden ideeën over de inrichting van de ruimtes. De ruimtes mogen vrolijker en gezelliger, zodat het er niet zo ‘dood’ uit ziet, door bijvoorbeeld meer kleur toe te voegen en meer/andere meubels. Er kan wel met meer ‘zorg’ naar de inrichting worden gekeken; zo zou bijvoorbeeld het aanrechtblok in de chill-ruimte volgens een jongere anders kunnen. Ook zouden de spullen die er zijn wat meer uitnodigend neergezet kunnen worden (zoals de pingpongtafel). Eén van de jongeren wilde graag meer kasten erbij om dingen op te bergen; aan de andere kant vond de jongere het juist vreemd dat er allemaal lege kasten staan in de chill-ruimte; hier zouden dus bijvoorbeeld spelletjes of de spullen die nu boven op de kasten staan ingezet kunnen worden. Daarnaast vond de jongere het lokaal nu te vol, en ziet ook de kast er ‘druk’ uit. Een opruimactie zou welkom zijn.

Gezellige sfeer

Qua sfeer zijn de jongeren over het algemeen tevreden. De dagopenstelling is meestal gezellig, en het is een fijne plek om te zijn, waar iedereen zijn of haar eigen ding kan doen en zichzelf kan zijn. Een jongere zegt bijvoorbeeld:

“De laatste tijd is het wel iets rustiger geworden, maar het is wel altijd echt lachen en gewoon lol trappen met elkaar. Het is wel een goede sfeer hierzo. Interviewer: Voel je je hier ook altijd op je gemak? Jongere: Ik voel me wel op mijn gemak. Iedereen heeft wel respect naar elkaar toe, van, niet te veel elkaar lastigvallen.”

Er zijn wel eens wat vervelende incidenten geweest waardoor dit niet altijd het geval was, maar op het moment van onderzoek was de sfeer volgens de jongeren goed en het contact onderling hecht. Jongeren blijven naar de dagopenstelling komen, ook als zij al uit de crisisopvang zijn doorgestroomd naar een eigen woonruimte.

3.5.2 Professionals

Wens voor een eigen locatie

De medewerkers geven aan dat de huidige locatie niet is zoals zij die zelf zouden ambiëren in de ideale situatie. Ze zien de huidige locatie wel als een stabiele basis om van daaruit ‘door te groeien en door te bouwen’. Medewerkers zouden het liefst zien dat zij een eigen plek hebben voor de dagopenstelling op een andere locatie, die ze zelf kunnen inrichten en aanpassen, met een eigen keuken die niet gedeeld hoeft te worden en een apart kantoorje voor de medewerkers. Ook zouden ze graag een eigen voordeur hebben: wie nu naar buiten wil, moet altijd langs andere bezoekers lopen. Ook heb je met een eigen voordeur meer zicht op welke jongeren er precies aanwezig zijn. Verder is het soms lastig dat er bij de afhandeling van conflicten tussen jongeren rekening gehouden moet worden met de andere aanwezigen in het pand, die verwachten dat de afhandeling op een andere manier verloopt dan de begeleiding eigenlijk zelf zou willen. Daarnaast geeft een medewerker aan dat een bezoek aan de dagopenstelling voor sommige jongeren gepaard kan gaan met schaamte, waardoor zij misschien liever niet naar een locatie gaan waar zij gezien kunnen worden door anderen, zoals in het Huis van de Wijk nu. Bovendien zou een eigen locatie met een eigen voordeur het gemakkelijker maken om de jongeren meer verantwoordelijkheid te laten dragen over het pand. Een medewerker zegt hierover:

"Want wat ik altijd op de Plataan deed en daar waren mijn collega's het niet altijd mee eens, maar ik vond dat altijd een mooie manier. Als jongeren 's avonds naar bed gingen en ze lieten daar allemaal hun zooi achter liet ik het liggen tot de volgende dag. En dan zei ik, dat is jullie zooi, moet ik het dan gaan opruimen? Want dan gingen zij klagen. En als ik hier de zooi laat liggen van de jongeren dan krijg ik ruzie met [de coördinator]. En dan kan ik- Dus dan ga ik zelf maar als een soort (...) curling ouder erachteraan om alle rommel weg te- Dus de locatie is gewoon heel erg beperkend"

Voor nu zouden medewerkers de plek in Post West willen opruimen en opknappen. De locatie in een Huis van de Wijk heeft ook voordelen: zo zijn er veel andere instanties aanwezig waar je op kan terugvallen, en een Huis van de Wijk is een afspiegeling van de maatschappij, waar de jongeren ook bij horen.

Bereikbaarheid, reiskosten en openingstijden

Qua bereikbaarheid geven ook de medewerkers aan dat de jongeren van Bolkruid een stuk verder moeten reizen dan de jongeren van de Plataan. Dit kan een drempel vormen voor de jongeren van Bolkruid. Een locatie meer centraal gelegen in de stad zou dan ook gewenst kunnen zijn volgens een professional; een andere professional vindt de ligging zoals die nu is echter centraal genoeg. De medewerkers bevestigen bovendien dat er jongeren zijn die af en toe 'zwart' reizen met het openbaar vervoer om bij de dagopenstelling te komen:

"Je hebt ook jongeren, dat vind ik altijd wel weer, dat is echt het falen van het systeem, die hier dan komen en met elke week een rode envelop met een RET-boete erin. Die doen het wel, dan denk ik, dan zie je, dat vind ik dan ook wel een soort laat zien hoe waardevol het is."

Ze pleiten ervoor dat hier een oplossing voor komt vanuit de gemeente, zodat de jongeren niet verder in de schulden raken:

"Maar je zou kunnen zeggen van, als gemeente, tref een regeling met RET bijvoorbeeld. Van, als ze aangeven van, ze zitten bijvoorbeeld bij Bolkruid of Plataan, laat ze gewoon gaan. Want ze hebben al geen

geld. En dan maak je weer een schuld. (...) Op een gegeven moment heb je, ik weet niet, zoveel euro's in de schulden. Terwijl ze nu al niks hebben. (...) Of desnoods, maak een brief voor de jongeren die bij Bolkruid of Plataan zitten, met, ze zitten daar. Laat ze tekenen, telefoonnummer en ook telefoonnummer van Plataan, laat ze ermee lopen. Of een pasje, whatever. Van, ik zit daar. Daardoor reis ik zwart. (...)

Want als je die boete geeft, creëer je weer een nieuwe schuld. En deze jongeren hebben heel veel schulden."

De openingstijden vinden de medewerkers goed, omdat deze aansluiten bij die van de crisisopvang.

Verbeterpunten voor de inrichting

Wat betreft de inrichting vinden de medewerkers het jammer dat er weinig mogelijkheden zijn voor aanpassingen, doordat het niet hun eigen ruimte is. Ze vinden de ruimtes grijs, koud, kaal, te klein, en niet erg gezellig of 'fleurig', met vieze muren. Verteld wordt dat de jongeren hier graag iets aan zouden willen doen: *"Er zijn ook weleens jongeren die hier dan de hele boel zouden willen gaan schilderen en dat kan ook niet, terwijl ik dat wel heel graag zou willen met ze samen"*. De chillruimte wordt omschreven als te laag, te klein, en niet uitnodigend. Deze ruimte is vrij donker door de kleine raampjes ('het donkere hok'). Een medewerker geeft overigens wel aan dat sommige jongeren dit juist wel prettig vinden, omdat ze zich hier goed kunnen terugtrekken. De hoofdruimte heeft een 'soort schoolse vergaderzaalachtige opstelling'. Ze hebben al geprobeerd om de indeling iets gezelliger te maken qua tafelopstelling: de medewerkers zitten nu aan dezelfde tafel aan de jongeren. De medewerkers zouden de ruimte graag opnieuw inrichten samen met de jongeren.

Ook zouden ze de ruimte graag zo inrichten dat deze uitdagender is en de jongeren meer mogelijkheden biedt voor het doen van activiteiten of het ontwikkelen van hun talenten:

"Meer je eigen ding, je eigen keuken. Dat je niet met honderd mensen in de keuken hoeft te staan. Dat je ook je eigen ruimte hebt, misschien met extra dingen om activiteiten te doen met de jongeren, misschien een computerzaal waar ze ook de cv's-Of

een spelletje kunnen spelen, met volle rust. Misschien een muziekrimte, want wat je ziet hier, is dat je rappers krijgt of ze kunnen dj zijn of ze houden van mixen. Je krijgt van alles binnen. Dus ruimte gewoon, om gebruik te maken van al die talenten die je dan ziet- Die de jongeren hebben. Sommigen zijn goed in tekenen (...). Een ander (...) is ook goed met tekenen, met voetballen, met zingen. Dus maak gebruik daarvan. Trigger dat, want als je niks doet met hun- Ze zitten hier en dan? Dan snap ik wel dat ze gaan klagen, er zijn geen activiteiten.”

Sfeer

De medewerkers vertellen verder dat de sfeer op de dagopenstelling goed is. Er zijn wel af en toe wat spanningen/irritaties geweest, maar het is de afgelopen maanden wat rustiger geworden, waardoor de sfeer nu over het algemeen prima is. De sfeer is ook afhankelijk van de instelling van de jongeren die dag; als zij zich bijvoorbeeld zorgen maken om iets, kan de sfeer wat meer ‘ingekakt’ zijn, terwijl de sfeer andere dagen ‘blijer’ is. Hierbij is natuurlijk ook van belang hoe de begeleiding vervolgens op de jongeren reageert.

3.6 Omgang met elkaar en anderen

3.6.1 Jongeren

Fijne omgang met andere jongeren

De meeste jongeren geven aan dat zij goed kunnen opschieten met de andere jongeren. Jongeren die samen op dezelfde crisisopvang zitten, zijn soms ook vrienden geworden. Een jongere geeft aan dat elke jongere een ander talent heeft:

“Iedereen is uniek en daar eigen soort van in. Iedereen heeft zijn eigen ding dat ze doen, of dat ze zijn goed in. Dus het is wel heel- Je krijgt verschillende jongeren, dus dat is wel leuk. (...) En het is de plek waar, je kan het meer van laten zien om, je weet dan, zodat de dag voorbijgaat. Je kan elkaar dingen leren
-”

Er zijn ook groepjes binnen de dagopenstelling, geeft een jongere aan; de rokers, de wat stillere jongeren en de drukke jongeren. Ongeveer om de twee maanden, komt er een nieuwe groep; jongeren krijgen een eigen plekje en hoeven niet meer in de crisisopvang opgevangen te worden.

“Dus elke keer is het wel een nieuwe groep, maar uiteindelijk zijn het wel fijne groepen. En we zijn gewoon open en we judgen niet bij de eerste blik op iemand, dus we nemen hem gewoon gelijk op in de groep”.

Incidenten en conflicten

Een jongere geeft aan dat er gestolen wordt op de dagopenstelling. Het is daarom jammer dat er geen camerabewaking is. Sommige jongeren geven aan dat zij een beetje afstand houden van anderen en meer op zichzelf zijn op de dagopenstelling. Daarnaast noemen veel jongeren ook de ruzies en zelfs een keer een gevecht. Sommige jongeren kunnen niet goed met elkaar overweg en dat levert spanningen op.

Jongeren vinden dat er door de medewerkers soms te weinig of niet snel genoeg wordt ingegrepen bij zulke spanningen of conflicten. De jongeren vinden dat er soms te veel wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de jongeren, terwijl het wel incidenten zijn die plaatsvinden op/bij de dagopenstelling. Een jongere geeft aan dat de communicatie tussen de medewerkers onderling beter kan op dit vlak (*“Ik denk dat ze soms gewoon dingen eerder moeten oppakken, situaties moeten voorkomen.”*), en dat de desbetreffende jongeren eerder op hun gedrag mogen worden aangesproken:

“Ik vind het hier wel fijn, alleen zie ik wel dat er heel veel mensen botsen met elkaar. En ik vind dat het er soms een beetje minder aan wordt gedaan. Er waren veel ruzies, ook afgelopen week, en ik vind dat ze daar een beetje losjes mee omgaan. En dat is niet handig, want dan gaat het juist groter worden.”

Een andere jongere geeft wel aan dat de communicatie inmiddels al een stuk verbeterd tussen de medewerkers, en dat incidenten nu sneller worden aangepakt. Een ander geeft aan dat het ook zou helpen als er meer te doen is (activiteiten) voor de jongeren.

Positief over de medewerkers

Voor de rest zijn de geïnterviewde jongeren allemaal zeer positief over de geïnterviewde medewerkers van de dagopenstelling, die zij 'aardig' en 'chill' vinden. Doordat de medewerkers vaste medewerkers zijn, bouwen zij een sterke band op met de jongeren. Er heerst een goede sfeer, wat jongeren stimuleert wat meer uit hun schulp te kruipen. Dit is iets wat volgens een jongere op de dagopenstelling wel zo is, maar op de crisisopvang niet. De jongeren vinden het ook prettig dat er serieus wordt omgegaan met ideeën die zij aandragen (zoals bijvoorbeeld het voorstel om zelf te gaan koken). De medewerkers weten wat er speelt in het leven van de jongeren en het voelt daardoor vertrouwd voor de jongeren om met hen te praten. Ook merken ze het direct op als een jongere even wat minder goed in zijn of haar vel zit:

"Het feit dat je soms gewoon wat stiller dan normaal binnenkomt, dat gelijk al gemerkt wordt van, er klopt iets niet. Gaan ze je apart nemen, gaan ze met je praten. Dan was het gelijk een luisterend oor. Dat vind ik fijn."

De jongeren vinden het daarnaast leuk dat de medewerkers een beetje dezelfde interesses hebben als de jongeren zelf; hierdoor voelt het niet alsof de medewerkers boven de jongeren staan, maar meer naast de jongeren.

Sommigen geven zelfs aan de medewerkers als moeder- en vaderfiguur te zien, met wie ze een band opbouwen. Een jongere vertelt bijvoorbeeld:

"Het is echt een leuke plek. Ik voel me fijn, hierzo. Ik voel me comfortabel, er is een begeleidster hierzo, X. En voor mij is ze echt als een moederfiguur. Hoe ik met haar praat, hoe zij echt gewoon over van alles vraagt aan mij (...) Ik kan me volle vertrouwen bij haar leggen, vind ik. En de andere medewerkers zijn ook echt top."

Omgang met bezoekers Post West

Alleen de jongeren die koken hebben contact met andere bezoekers van Post West. De andere jongeren eigenlijk niet. Het contact in de keuken verloopt niet altijd even soepel. De andere gebruikers

van de keuken houden zich volgens de jongeren niet altijd aan de keukentijden die zijn afgesproken, waardoor zij soms allemaal tegelijk in de keuken bezig zijn. Jongeren hebben daarbij gemerkt dat er op een negatieve manier over hen gesproken werd door de andere keukengebruikers. Een jongere gaf wel aan het leuk te vinden dat de dagopenstelling in een buurthuis zit; je krijgt daarvoor wat mee van andere mensen die wat komen doen in het buurthuis

3.6.2 Professionals

Groepen verschillen qua sfeer

Ook medewerkers hebben om de paar maanden te maken met een nieuwe groep jongeren. De groepen verschillen qua sfeer. De ene groep is heel hecht, de andere groep valt uit elkaar in subgroepen. Ook de samenstelling van de groepen verschilt; de ene keer veel jongens, de andere keer veel meisjes. Er zijn regelmatig ruzies, ook buiten de dagopenstelling. Medewerkers proberen ruzies te voorkomen door te praten, maar het kan niet altijd worden voorkomen. Zodoende hebben bezoekers en medewerkers van Post West hier ook wel eens last van.

Een vast team

De medewerkers vertellen dat het belangrijk en sfeerbepalend is dat er vaste medewerkers op de groep aanwezig zijn. Op die manier kunnen de jongeren een band opbouwen met de medewerkers en kunnen ook de medewerkers investeren in een goed contact met de jongeren. Ze bouwen deze band bijvoorbeeld op door elke dag de dagelijkse taken samen te doen; zo is er even sprake van één op één contact. De medewerkers die er nu zijn hebben dezelfde interesses als de jongeren. Het werken met invallers zorgde voor onrust en een gebrek aan continuïteit in de begeleiding. Een afspraak die de ene dag gemaakt wordt met een invaller, is de volgende dag niet bekend bij de volgende invaller. Met een vast team is er een meer consequente begeleiding; dezelfde aanpak en dezelfde regels. Dit is erg sfeerbepalend: ze proberen daarom het aantal ZZP'ers of invallers te beperken.

Omgang met bezoekers Post West

De dagopenstelling deelt de tuin en de keuken met de andere bezoekers van Post West. Medewerkers benoemen net als de jongeren dat het in de keuken niet altijd lekker loopt. Ook in de tuin voelen sommige bezoekers zich niet altijd even prettig in de aanwezigheid van de jongeren. Professionals geven aan dat het voor een deel voortkomt uit het feit dat de bezoekers en vrijwilligers van Post West, net als de jongeren, ook vaak mensen zijn met een bepaalde bagage (zoals psychische problematiek). Door daar rekening mee te houden en samen oplossingen te blijven zoeken, verbetert de sfeer. Daarnaast geldt ook 'onbekend is onbemind', maar zowel jongeren als bezoekers zoeken geen toenadering tot elkaar.

Omgang coördinatoren Post West

Jongeren kunnen goed opschieten met de coördinatoren van Post West, geven professionals aan. Als er iets is voorgevallen, kunnen jongeren altijd bij hen terecht. De geïnterviewde coördinator geeft aan de jongeren altijd serieus te nemen en naar hen te luisteren. De coördinatoren houden de algemene regels van het gebouw in de gaten (dat alles schoon, heel en veilig is), maar leggen de jongeren zelf geen regels op. Dat laten zij over aan de begeleiding. In het contact met de jongeren proberen de coördinatoren het gezellig te houden en vooral niet al te streng. Eén keer in de zes weken is er een evaluatie tussen de coördinatoren en de dagopenstelling. Tot nu toe is iedereen tevreden, ook de andere deelnemers in het pand. Zo zit er bijvoorbeeld ook een instelling voor jongerenwerk. Het contact daarmee verloopt goed, ze proberen actief samenwerking te zoeken.

Positieve signalen uit de buurt

Er zijn geen negatieve signalen vanuit de buurt. Wel positieve; op het plein voor het gebouw wordt veel gevoetbald, ook door de jongeren van de dagopenstelling. Soms doen zij dat met de leerlingen van de basisschool in de buurt. Die vinden dat erg leuk.



3.7 Activiteiten, faciliteiten en hulp

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten en faciliteiten die aangeboden worden op de dagopenstelling, en wat er nog mist in de ogen van de jongeren en de professionals. Ook wordt er ingegaan op de hulp die aangeboden wordt.

3.7.1 Jongeren

Activiteiten

Op de dagopenstelling worden er volgens de jongeren nog niet erg veel activiteiten georganiseerd. De jongeren zijn vaak aan het 'chillen' (op hun telefoon), of kletsen wat met elkaar. Toch vinden er soms wel wat activiteiten plaats. Meestal zijn dit spontane activiteiten: er worden bijvoorbeeld spelletjes gespeeld, zoals 30 Seconds, Jenga, Rummikub of een kaartspel, of de jongeren kijken samen naar Netflix. Ook wordt er overdag soms (buiten) gevoetbald, gebasketbald, of gepingpong door de jongeren die hier zin in hebben. Soms gaan enkele jongeren tekenen. Niet alle jongeren doen mee: sommigen vinden het juist fijn om op de dagopenstelling even te kunnen chillen, of juist wat praktische zaken te regelen. Heel soms zijn er ook georganiseerde activiteiten, zoals Sip & Paint. De jongeren gingen schilderen met een alcoholvrije cocktail erbij, en waren hier erg enthousiast over: *"dat vond ik ook echt geweldig, vond ik echt heel leuk"*. De groep is ook van plan om de wedstrijden van het WK voetbal samen te kijken. In het verleden hebben de jongeren ook wel eens een uitje naar een dartcafé gemaakt; een jongere vertelde dat dit toen heel leuk was.

De medewerkers lijken naar de jongeren te luisteren als zij met initiatieven komen. Zo werden de maaltijden eerst altijd besteld, totdat een van de jongeren voorstelde om voortaan samen verse warme maaltijden te koken. De desbetreffende jongere gaf aan het leuk te vinden dat er naar het initiatief was geluisterd. Het koken van deze warme maaltijd is dus ook een activiteit van een aantal jongeren.

Activiteiten: wat mist er nog?

De jongeren geven aan dat ze het leuk zouden vinden als er meer activiteiten zouden worden georganiseerd. Er is behoefte om er met elkaar op uit te gaan. Dit kan een uitje zijn naar de bioscoop, of een dartcafé, of eens in de zoveel tijd een wat groter uitje zoals karten, lasergamen, Jump XL, of een dagje naar de dierentuin of de Efteling (dit laatste is al eens gebeurd en hier waren de jongeren enthousiast over).

Er worden nu wel eens wat kleine activiteiten georganiseerd. Een jongere geeft echter aan alleen mee te willen doen bij 'echt leuke' activiteiten, zoals voetbal of kickboksen. De jongere zou het leuk vinden om een keer met elkaar op een echt voetbalveld te gaan voetballen, in plaats van op het pleintje voor Post West. Ook een andere jongere geeft aan sportactiviteiten leuk te vinden, zoals boksen: dit kan in de vorm van een klasje/workshop, maar er is vooral behoefte aan de benodigde materialen. Ook werden activiteiten genoemd die te maken hebben met kunst, schilderen of mode/kapper, en zang, rap of acteren: het zo bijvoorbeeld leuk zijn hier workshops over te kunnen volgen, of in ieder geval de mogelijkheid te hebben om hiermee bezig te zijn:

"Omdat heel veel mensen die hier zitten, zijn bijvoorbeeld, die hebben een zangcarrière, rapcarrière of en acteer- Daar ook weleens workshops van komen."

De behoefte aan meer activiteiten is al met de medewerkers besproken. De medewerkers hebben hiernaar hebben geluisterd en zijn aan het bekijken zijn wat er mogelijk is: het probleem is hierbij vooral een gebrek aan budget. De medewerkers

hebben inmiddels ook samen met de jongeren een lijstje gemaakt van activiteiten die ze graag zouden willen organiseren.

Hiermee samenhangend kwam bij een enkeling naar voren dat er behoefte is aan meer structuur. Zo oppert een jongere dat er gewerkt zou kunnen worden met een dagprogramma, waarop bijvoorbeeld aangegeven wordt wanneer er een blokje is om rustig huiswerk te kunnen maken, en op welk tijdstip er een spelletje gespeeld kan worden met degenen die dat willen. Dit programma zou volgens de jongere geen verplicht karakter moeten hebben, maar kan er wel voor zorgen dat je weet waar je aan toe bent die dag. Een andere jongere geeft aan dat het soms wat druk (hectisch) is op de dagopenstelling, en dat de sfeer soms wat rustiger mag.

Faciliteiten

De jongeren maken gebruik van verschillende faciliteiten. Zo geven ze aan op de dagopenstelling hun telefoon te kunnen opladen. Ook zijn ze erg blij met het feit dat ze er elke dag kunnen eten en drinken. Hiervoor maken ze bijvoorbeeld gebruik van het tostiapparaat en de waterkoker. Verder maken de jongeren gebruik van: de keuken (net nieuw geplaatst, inclusief vaatwasser), het verlengsnoer, de tv, de bank, water, wifi (dit was even weg), de bank (in de chill-ruimte), de tuin, ping-pongtafel, sjoeltafel, en het dartbord.

Faciliteiten: wat mist er nog?

De jongeren zijn over het algemeen tevreden met de aanwezige faciliteiten. Jongeren noemen wel een aantal toevoegingen qua spullen waar zij graag gebruik van zouden willen maken: een douchecabine, een bedje, dekentjes, Playstation (wordt voor gespaard momenteel), tv-ontvangst/zenders, maar ook keukenspullen (eigen pannen en goede messen), en een eigen koffiezetapparaat. Ook zou het leuk zijn als er een echte zithoek was in de chill-ruimte. Op het gebied van veiligheid geeft een jongere aan dat het fijn zou zijn als er camerabewaking in de ruimtes aanwezig zou zijn, in verband met diefstal.

Een jongere geeft aan dat het fijn zou zijn als er een deken is; het is nu soms best wel koud. Het komt wel eens voor dat een jongere even bijslaapt op de bank, bijvoorbeeld als diegene een avond- of nachtdienst heeft gedraaid en dus niet op de crisisopvang heeft kunnen slapen:

“Er waren best wel veel kinderen die dan bijvoorbeeld heel moe waren of zo, of die dan misschien in de avond niet slapen of, ik weet niet of de mensen ook, dakloze, dus buiten de Plataan zo, die zat hier ook weleens. Dat we misschien een- Dan liggen ze hier weleens op de bank, maar ik weet niet of hier ook een misschien een douchecabine, dat mensen dan ook, jongeren fris kunnen douchen, zoiets. En misschien een bedje wat je gewoon kan opvouwen, ergens in de hoek voor iemand die- Er waren ook mensen die hier was, dan slapen op de bank en zo, dus dat ze dan daar kunnen slapen. Als ze bijvoorbeeld moe zijn van overdag, dat ze dan een paar uurtjes kunnen daar slapen of zoiets.”

Hulp

De jongeren moeten soms ook praktische dingen regelen (zoals het aanvragen van een uitkering of zorgverzekering, of het opstellen van een cv), en de medewerkers steken er moeite in om de jongeren hierbij te helpen als zij hierom vragen. Zo helpen de medewerkers bijvoorbeeld wel eens met solliciteren, wat wordt gewaardeerd. Verder geven de jongeren aan begeleiders/toeleiders buiten de dagopenstelling te hebben die hen in principe helpen met praktische zaken, waardoor deze hulp niet nodig is op de dagopenstelling. Een andere jongere geeft aan juist voor de gezelligheid naar de dagopenstelling te komen, en niet om het te hebben over praktische zaken. Weer een ander geeft aan geen hulp nodig te hebben.

Een van de jongeren vertelt dat de dagopenstelling bepaalde hulp biedt die niet (of in mindere mate) in de crisisopvang gegeven wordt. Zo bieden de medewerkers op de dagopenstelling altijd een luisterend oor, en mentale steun. Meerdere jongeren hebben het gevoel dat ze met de medewerkers kunnen praten als ze ergens mee zitten, en hen om advies kunnen vragen. Ook biedt de dagopenstelling rust:

“Dat rust die je zoekt vind je toch wel hier. Ondanks dat het soms druk is, maar echt dat rust van, het komt goed, je gaat doorstromen, je hebt, je moet gewoon even wachten, maar je komt er wel. Dat is toch wel fijn om te hebben. Dat heb je echt wel hier, je vindt je plekje.”

Hulp: wat mist er nog?

Wat betreft hulp geeft een jongere aan dat het fijn zou zijn om af en toe uitleg te krijgen over hoe ze bepaalde dingen moeten aanpakken, zoals het maken van een cv, of het afsluiten van een zorgverzekering. Dit zijn vaardigheden die zij uiteindelijk in de maatschappij nodig hebben:

“Aangezien wij beetje bij beetje weer het maatschappij in moeten, cursussen bijvoorbeeld, je cv. Interviewer: Hoe je cv er goed uit laat zien. Jongere: Dingen als je zorgverzekering zelf regelen. Interviewer: Dat daar soort van iemand komt om uitleg te geven. Jongere: Gewoon dingen die wij moeten leren, voordat wij zelfstandig moeten worden, gewoon-”

3.7.2 Professionals

Activiteiten

De medewerkers vertellen dat er zo veel mogelijk wordt geprobeerd activiteiten aan te bieden aan de jongeren. Zo is er een samenwerking met Mara, die elke maandag een activiteit organiseert waaraan de jongeren mee kunnen doen, zoals samen lunchen, of naar de bioscoop/paintballen. Ook wordt aangegeven dat andere, dagelijkse activiteiten die samen worden gedaan, zoals boodschappen doen, koken, opruimen en afwassen, ook allemaal zaken zijn die de jongeren zelfstandig moeten gaan doen als ze eenmaal op zichzelf wonen.

Activiteiten: wat mist er nog?

Ook de medewerkers geven aan dat de jongeren graag meer activiteiten aangeboden zouden willen krijgen en meer gezellige dingen met elkaar willen doen. Zo hoort een persoonlijk medewerker wel eens dat het er wat saai kan zijn. Het zou bijvoorbeeld leuk zijn om samen naar Pathé te gaan, of misschien een keertje naar een wedstrijd van Feyenoord. De medewerkers willen dit graag realiseren. Zo zegt een medewerker:

“Maar dat er bijvoorbeeld, stel je voor het is een keer een regenachtige zaterdag en er zijn maar vijf jongeren dat gewoon één van de twee medewerkers zegt, kom we gaan met zijn allen naar de bios. Want vaak zijn ook de jongeren die er in het weekend komen de jongeren die je dat het meeste gunt, omdat ze gewoon om zich heen weinig mensen hebben.”

De medewerkers zijn momenteel mee bezig om dit voor elkaar te krijgen. Zo is er contact met Opstap en Mara, van waaruit hopelijk een budget beschikbaar komt voor activiteiten. Gebrek aan geld is namelijk het voornaamste obstakel. Door de maaltijden zelf te koken blijft er tegenwoordig vaak wel wat geld over (een tijdje terug werd er vaak eten besteld), waarvan nu dus wat gespaard kan worden. Op dit moment moeten de medewerkers roeien met de riemen die ze hebben:

“Dus we kijken wel met de middelen wat wij hebben wat we echt kunnen doen met ze. Dat zeker. Alleen om dat dag in dag uit met die middelen te doen, het zou fijn zijn als er gewoon budget is voor meer.”

Op de ideale dagopenstelling zou er ook een plek zijn voor meerdere eigen ruimtes waar jongeren hun talenten kunnen ontwikkelen (zoals bijvoorbeeld een muziekruimte of een creatieve ruimte voor fotografie of tekenen). Ook zouden hen cursussen aangeboden kunnen worden. Zo zegt een coördinator van Post West:

“Ik stond bijvoorbeeld met een jongere te praten, die had heel erg, die had talent voor de fotografie. En die liet de foto's aan me zien en ik zeg zo, jij hebt echt talent. (...) En toen zei ik, zou je er wat mee willen doen? Ja dat wil ik wel, alleen, ik heb geen geld voor die cursus. En dan zou je dus of een gratis cursus kunnen aanbieden om maar die interesse meer te prikkelen bij hen.”

Door het stimuleren van talenten op de dagopenstelling, krijgen jongeren een idee hoe zij hun vrije tijd kunnen invullen als zij straks een eigen woonruimte hebben. Een positieve invulling daarvan voorkomt dat jongeren verkeerde keuzes gaan maken. Bovendien kan het aanbieden van mogelijkheden om hun talenten te ontplooien een positieve invloed hebben op hun cv en hun

ontwikkeling op het gebied van werk. Het kan de jongeren stimuleren als ze meer aangeboden krijgen:

“Graag die trigger, want ik kan ook hier zitten en chillen en proberen iets ervan te maken, maar je mist wel materiaal. Want een dag bestaat niet alleen maar uit film kijken, chillen, gesprekken voeren en spelletjes spelen. Je kan veel meer uithalen. Interviewer: Zeker als zo'n traject drie maanden duurt en je zit hier drie maanden elke dag, dan kan je toch best iets doen. Medewerker: En je gaat niet elke dag hetzelfde doen. Je wil ook zelf andere dingen doen, elke dag. Dat ze gewoon getriggerd worden, want anders is elke dag hetzelfde. Je komt van Bolkruid of Plataan, om negen uur. Dan zit je hier, je eet, je chilt, je hangt en je gaat weer om vijf uur weg. Volgende dag weer hetzelfde.”

Een medewerker geeft wel aan dat het animo onder de jongeren voor workshops wisselend kan zijn. Dit ligt ook aan de samenstelling van de groep, en herhaling is belangrijk:

“En herhaal het maar drie, vier keer, uiteindelijk zullen ze wel denken, laat me een keertje maar gewoon meedoen. Alleen je hebt hier dus wel heel vaak een verschuiving van de jongeren, een doorstroming van de jongeren, waardoor herhaling af en toe geen zin heeft.”

Faciliteiten

De medewerkers vertellen dat de jongeren van meerdere faciliteiten gebruik maken. De jongeren kunnen elke dag eten en drinken op de dagopenstelling. Verder maken zij gebruik van de tv, het voetbalveldje voor de deur en de Wifi (die lag er tijdens het onderzoek even uit). Er waren eerst ook laptops, maar die zijn gestolen.

Faciliteiten: wat mist er nog?

Medewerkers proberen qua faciliteiten in te spelen op de behoeften van jongeren; zo is er laatst een Chromecast aangeschaft, omdat de jongeren dit handig vonden. Er is verder behoefte aan laptops, of spelcomputers. Het stelen is echter wel een issue op de dagopenstelling. Een medewerker zegt hierover:

"Dat moet er eigenlijk gewoon zijn, alleen het is gewoon jammer dat dat soort dingen gestolen worden. Wij als medewerkers kunnen ook niet- Ik ga geen- Vind ik heel vervelend om dan om vijf uur te zeggen, we doen een tassencontrole, bij wijze van spreken. Dat vind ik gewoon niet iets voor hier."

Hulp

De medewerkers helpen de jongeren weleens met praktische zaken. Zo is er nauw contact met de RRA (Rotterdam Recruitment Agency), die jongeren helpen met het vinden van werk, en met andere maatschappelijke organisaties, zoals Youz en Mara. De medewerkers willen de jongeren echter niet te veel vragen over praktische zaken; de dagopenstelling moet vooral een plek zijn waar de jongeren zich welkom en veilig voelen, maar waar ze wel om hulp kunnen vragen als zij dit zelf willen. Naarmate de jongeren zich meer vertrouwd voelen op de dagopenstelling, vertellen zij vaak uit zichzelf meer over de stand van zaken voor wat betreft hun traject. Ze kunnen het met de medewerkers bespreken als er iets aan de hand is of als er iets is gebeurd:

"Ze komen naar ons toe. (...) Met van alles, je hoort echt letterlijk alles. We zijn gewoon de uitlaatklep."

Ook bieden de medewerkers de jongeren een 'houvast', door hen te helpen met 'de normale dingen in het leven' als de jongeren hier behoefte aan hebben; zij kunnen hun verhaal kwijt bij de medewerkers:

"Wat we willen is een soort constante open uitnodiging van, als er iets is, vertel het ons. En voel je vrij om ons in te zetten".

Hulp: wat mist er nog?

Enkele medewerkers geven aan graag iets meer te willen en kunnen betekenen voor de jongeren op het maatschappelijke vlak (praktische zaken regelen, maar ook helpen aan een baan en nauwer samenwerken met de instanties die de jongeren nu helpen bij maatschappelijke zaken). Medewerkers zijn bezig met het zich eigen maken van de netwerkkaart, en één van hen wil bijvoorbeeld graag een netwerk opbouwen, om de jongeren daarmee beter te kunnen helpen. Het tijdelijke

karakter van de dagopenstelling (en de crisisopvang) en het feit dat de jongeren in een 'crisisituatie' verkeren, maakt het lastiger om met de jongeren aan iets 'te bouwen':

"Wij bieden bed, bad en brood en basale begeleiding. En die basale begeleiding is eigenlijk van, je mag hier zijn, wees welkom, je doet ertoe en dit is tijdelijk. En vanuit die tijdelijkheid ga je naar een andere plek en daar ga je echt begeleid worden."

Een medewerker geeft bovendien aan dat het nu voor de jongeren misschien nog niet helemaal duidelijk is of zij wel of niet met praktische vragen terecht kunnen op de dagopenstelling: *"Het is nog niet helemaal officieel of bekend. Het is meer een beetje, we kunnen helpen als het zo loopt."* Ook qua hulp wordt echter benadrukt dat het een vrijblijvend en laagdrempelig karakter moet blijven behouden. Ze zegt een medewerker:

"En kijk, de gemeente houdt er heel erg van als we het woord begeleiding gebruiken, maar ik denk dat dat helemaal niet zo aan de orde is. En doordat het niet aan de orde is, denk ik dat hier meer begeleid wordt als op veel andere plekken. Het samen koken, het samen boodschappen doen, het samen eten, een spelletje doen. En ik vind dat dan ook- En je ziet zoveel. Zo'n rondje met zo van die vragen [30 Seconds], dat je dan al ziet dat jongeren het eigenlijk heel moeilijk vinden om te lezen (...). Eigenlijk heel weinig algemene kennis hebben soms. Maar sommige jongeren, misschien ook wel heel veel. (...) Omdat je ze iedere dag ziet, kan je dus ook sturen van, moet je niet eens- (...) En ik denk dat dat meer begeleiding is als dat het zwart op wit en via actieplannen en doelen en weet ik veel wat zou- En dat waarborgt ook door dit allemaal niet zo te benoemen, waarborgt dat ook een soort vrijheid voor de jongeren. Dus het blijft een beetje een huiskamer."

De medewerkers zouden - doordat zij erg veel meekrijgen van de problematiek die speelt in het leven van de jongeren - een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de vraagverheldering in het hulptraject dat de jongeren krijgen. Bovendien wordt door medewerkers aangegeven dat het voor de jongeren misschien minder prettig is om steeds allemaal verschillende gezichten te hebben op het gebied van hulp/praktische zaken. Het

zou daarom misschien prettig zijn als dit allemaal op één plek zou worden geregeld.

Een persoonlijk begeleider geeft aan dat het fijn zou zijn als de dagopenstelling praktische cursussen zou aanbieden (bijvoorbeeld over omgaan met geld, of met de situatie waar ze in zitten). Over het geven van bepaalde workshops (bijvoorbeeld een sollicitatieworkshop) is een medewerker kritischer. Het is voor de jongeren belangrijker dat zij bepaalde positieve ervaringen meekrijgen (bijvoorbeeld op het gebied van werk) en hier iets van leren, dan dat zij les krijgen over het voeren van bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek:

“Dat eerste, een sollicitatietraining aanbieden, is helemaal niet relevant. (...) want daar hebben ze geen idee bij, dat is veel te groot, terwijl als wij de RRA inzetten, dan krijgen ze een baan. Dan gaat iemand mee, die voert het gesprek. En als het misgaat, als een zo’n jongen tegen zijn baas zegt, je bent een domme klootzak, dan komt de RRA en die gaat mediaten. En dan hebben ze niet per se een faalervaring, dan hebben ze wat geleerd en dan kunnen ze toch blijven. Dus dat is volgens mij veel waardevoller. (...) Kleinere stapjes.”

Een coördinator van de locatie geeft aan dat in de ideale situatie de dagopenstelling meer geïntegreerd zou zijn in het Huis van de Wijk, zodat jongeren van daaruit perspectief geboden kan worden qua werk en cursussen. Met meerdere partijen in de wijk kan dan gekeken worden naar wat die partijen kunnen aanbieden en waar de jongeren bij aan zouden kunnen sluiten. Deze coördinator geeft ook aan graag de ruimtes in Post West beschikbaar te stellen voor eventuele activiteiten: *“En als zij zeggen van, hé X, wij hebben een ruimte nodig voor deze en deze cursus, of voor deze en deze activiteit, wees welkom. Ik reserveer hem voor je”*. Wel is het belangrijk dat de activiteiten een vrijblijvend karakter behouden, zodat de dagopenstelling laagdrempelig blijft en alle hulpverlening niet te veel wordt voor de jongeren. Een medewerker zegt hierover:

“Daarom vinden wij ook dat- Er zijn altijd heel veel mensen die willen allemaal cursussen gaan organiseren hier en zo. Terwijl als ik naar huis ga dan ben

ik heel blij dat ik daar geen cursus hoeft te doen. En- Interviewer: Dat je gewoon even niks moet? Medewerker: Ja, precies. En de jongeren die eraan toe zijn daar hebben we van allerlei mogelijkheden voor, maar dat is op hun aanvraag. En hier is gewoon een plek waar je niks hoeft te doen, waar je van alles kan (...) Gewoon huiselijk, menselijk, geen extra hulpverlening, want dat hebben ze al genoeg en dat zijn allemaal verplichtingen (...). En waar je dus inderdaad ook gewoon af en toe even op de bank kan liggen, hoe fijn is dat? Ik weet wel dat als ik vanavond naar huis ga dat ik daar dan in mijn eentje even op de bank kan liggen (...) Daar heb ik nu al zin in. Maar zij moeten een kamer delen of zij moeten om vijf uur binnen zijn en weet ik veel wat (...). Terwijl ze echt wel veel hebben om over na te denken.

3.8 De 24-uursopenstelling

Deze paragraaf bespreekt wat de jongeren en medewerkers gezegd hebben over de 24-uursopenstelling. Ook wordt de meerwaarde van de dagopenstelling besproken, net als de bijdrage ervan aan het traject van de jongeren, en eventuele nadelen van de dagopenstelling.

3.8.1 Jongeren

De jongeren zien de dagopenstelling als een goede aanvulling op de crisisopvang, omdat zij nu niet de dag buiten op straat hoeven door te brengen, en een plek hebben waar zij kunnen eten, drinken en een gezellig praatje kunnen maken met anderen. Een jongere geeft aan dat het fijn zou zijn als de dagopenstelling en de crisisopvang op één locatie zouden zitten. Het kan namelijk een ‘risico’ zijn om naar buiten te moeten en ver te moeten reizen: het werd in het interview niet duidelijk waarom dit voor de jongere een risico is. De jongere ziet het wel weer als voordeel dat de jongeren nu gedwongen worden om elke dag op tijd op te staan. Wel is het soms lastig met sporten of werk, omdat de jongeren overdag op de dagopenstelling geen plek hebben om te douchen of zich om te kleden. Hierover vertelt de jongere:

“Want bijvoorbeeld nu, ik ga niet werken, want ik weet van, dan begin ik twee uur of zo. Ik ga dan niet hier zitten in mijn colbertje en mijn pak om vervolgens naar mijn werk te gaan. Interviewer: Maar je

bedoelt dat je nu het een beetje tegenhoudt om te werken, omdat je dan- Jongere: Ja, omdat ik hele dag de deur uit moet gaan bijvoorbeeld en ook met sporten. Kijk, ik ga niet sporten. In de avond sport ik wel dan, maar normaal sportte ik ook overdag. Dan ga je vanuit huis, doe je omkleden, douchen en dan ben ik weer de deur uit, snapt u? Interviewer: Maar je bedoelt omdat dat nu niet makkelijk gaat, omdat je dan, hier kan je niet douchen bijvoorbeeld en de crisisopvang is dicht? Jongere: Ja, snapt u?"

3.8.2 Professionals

Meerwaarde van de dagopenstelling

De medewerkers geven aan dat het zeker meerwaarde heeft voor de jongeren dat zij nu naar de dagopenstelling kunnen gaan, in plaats van alleen naar de crisisopvang. Medewerkers zijn er tevreden over dat de jongeren een laagdrempelige en vrijblijvende thuisbasis wordt geboden via de dagopenstelling, waar ze veilig kunnen verblijven, koken en samen eten. Ze zijn blij dat de jongeren de dag niet op straat hoeven door te brengen:

"Omdat met name vond ik het niet oké op dat moment dat eigenlijk een hele kwetsbare doelgroep, soms weken achter elkaar iedere dag de straat opsturen. Als je mij zes weken, acht weken, tien weken door Rotterdam ieder dag van negen tot vijf laat rondlopen, en dan ga ik ook verkeerde mensen ontmoeten en dan ga ik ook meer blowen. En dat helpt niemand in zijn traject."

Ook stelt een medewerker:

"Ik denk dat het juist voor deze mensen heel fijn is dat er een plek bestaat waar ze welkom zijn, waar ze zichzelf mogen zijn, waar ze überhaupt mogen zijn en waar ze zich veilig kunnen voelen. Interviewer: En waar ze gewoon heen kunnen en dat ze gewoon de dag kunnen doorbrengen. Medewerker: In plaats van dat ze in een portiek zitten te wachten- Interviewer: Of in weer en wind ergens door de stad rondzwerven. Medewerker: Of zich laten verleiden om wel met iemand mee naar huis te gaan die wellicht helemaal geen goede bedoelingen heeft. Dus dat. Volgens mij gaat het heel erg over, wat wil je voor je inwoners? Niet mijn inwoners, maar van de stad Rotterdam, wat wil je met elkaar, voor elkaar?"

De medewerkers merken ook aan de jongeren dat zij de dagopenstelling waarderen. Zo zijn er

bijvoorbeeld weleens jongeren die nadat ze uit de crisisopvang zijn doorgestroomd naar een eigen woonruimte, nog steeds wel eens langs komen of gedag komen zeggen bij de dagopenstelling.

Vooraf in de koude- of winterperiode is de dagopenstelling belangrijk om verdere problematiek te voorkomen: *"Ik denk dat het zonder dagopenstelling, dat ze het eigenlijk sowieso niet zullen redden"*. Een medewerker vertelt dat de gedachte ooit was dat als jongeren overdag de straat op moeten, dit hen zal motiveren actie te ondernemen in hun traject. Dit vindt de medewerker echter een perverse prikkel, omdat het om erg kwetsbare jongeren gaat. Het is juist belangrijk hen een stukje rust en een veilige plek (namelijk: de dagopenstelling) te bieden van waaruit zij begeleid en ondersteund kunnen worden richting school of werk. Dit is dan ook een meerwaarde van de dagopenstelling:

"En ik denk dat de meerwaarde zit inderdaad in een stukje veiligheid, veiligheid van binnen kunnen zijn, gewoon zeker weten dat je een plekje hebt. Er wordt hier maaltijd geserveerd. Zo kan ik wel even doorgaan. Dat is voor mij de meerwaarde. En dat je dus ook actief met jongeren kan kijken, wat gaan we hier- Hoe gaan we dit inrichten? Wat gaan we doen? Wat is belangrijk? Je kan jongeren- Je hebt vandaag een gesprek, hoe gaan we dat doen? Wanneer ga je daarheen? Ga je daarheen? Al dat soort dingen."

Naast dat de jongeren een veilig plek wordt geboden, krijgen zij dus ook wel eens praktische ondersteuning, of wordt er samen met de jongeren op een laagdrempelige manier bekeken waar hun talenten liggen (*"En sommige jongeren die weten niet eens dat ze het in zich hebben, dan helpen ze mee met koken en dan vinden ze het hartstikke leuk"*). Het is een plek waar de jongeren geaccepteerd worden, waar hun zelfvertrouwen kan groeien. Daarnaast komen zij in contact met andere jongeren; dit is belangrijk op sociaal vlak (ook al kan de dagopenstelling voor sommige jongeren misschien juist voor een overvloed aan prikkels zorgen) en ook kunnen de jongeren elkaar van informatie voorzien op praktisch vlak. De medewerkers hebben ook het gevoel dat de

dagopenstelling een positieve bijdrage levert aan het traject van de jongeren, doordat de medewerkers aan de persoonlijk begeleiders en aan de crisisopvang door kunnen geven wat zij meekrijgen van de jongeren (en vice versa), bijvoorbeeld als er iets speelt, of als er problemen zijn in het dagelijks leven van de jongeren. Een medewerker vertelt wel eens te hebben gezien dat jongeren 'afglijden' als zij in de crisisopvang zitten, maar overdag geen plek hebben om naartoe te gaan:

"En wat ik heel veel heb gezien in de vier jaar dat ik met deze jongens werk, jongens en meiden, is dat ze afglijden terwijl ze bij de nachtopvang zitten, want. En dat kan ik me ook wel voorstellen, als jij de hele dag in een bushokje zit te wachten tot je naar bed mag dan zou ik ook ongelukkig worden. Of als je uit je werk komt en je moet nog twee uur wachten voordat de deur van je huis opengaat, dan zou ik ook op een gegeven moment vervelend gaan doen in de buurt. En wij bieden wel een schone plek waar je ook gezien wordt en waar je de mogelijkheid hebt om even je hart te luchten."

De dagopenstelling voorkomt daarmee dat de jongeren in een neerwaartse spiraal belanden. Ook verhoogt de dagopenstelling de vindbaarheid van de jongeren, en ontstaat er een vertrouwensband met de begeleiding, wat helpt bij de signalering van hulpbehoeften.

De medewerkers zijn blij dat er nu niet meer alleen een crisisopvang is, maar dat de dagopenstelling hieraan toe is gevoegd. Zij vinden dit een essentiële aanvulling op de crisisopvang:

"Ik heb ook weleens een jongen die had in een kelderhok geslapen en de dagen zijn dan het zwartst. Dus ik denk dat het misschien niet eens een waardevolle aanvulling is, ik denk dat dat gewoon super waardevol is. Interviewer: Essentieel eigenlijk? Medewerker: Ja. Het is echt niet meer van deze tijd om het niet te doen."

Nauwelijks nadelen

De medewerkers kunnen maar weinig nadelen benoemen van de dagopenstelling. Zo stelt een medewerker dat de dagopenstelling in zijn huidige vorm misschien wat nadelen heeft (zoals de lange reistijd voor de jongeren van Bolkruid), maar dat

een dagopenstelling op zichzelf geen enkel nadeel heeft. Wel wordt benoemd dat het een risico kan zijn voor (kwetsbare) jongeren om op de dagopenstelling in contact te komen met jongeren met verschillende soorten problematiek. Ook denkt een medewerker dat jongeren de dagopenstelling nu vooral zien als een chill-/hangplek, waar zij alles kunnen doen wat ze willen (bijvoorbeeld ook blowen of drank drinken). Dit motiveert hen misschien niet genoeg om iets productiefs te doen op de dagopenstelling. Tenslotte kan het voor de jongeren minder prettig zijn om te worden geconfronteerd met te veel verschillende medewerkers en verschillende manieren van communiceren. Bovendien is er het risico dat de jongeren de begeleiders van de crisisopvang en de dagopenstelling tegen elkaar uit proberen te spelen.

24-uursopenstelling

De professionals hebben het verder over het idee om de crisis(nacht)opvang en de dagopenstelling samen te voegen op één locatie. Een van de voordelen van zo'n 24-uurslocatie is dat de jongeren niet om negen uur de deur uit hoeven in de ochtend, en er ook kunnen blijven als zij bijvoorbeeld ziek zijn. Een professional geeft aan weleens van jongeren terug te krijgen dat zij dit zouden waarderen. Echter wordt benadrukt dat het ook belangrijk is voor de jongeren dat zij overdag de deur uit gaan: *"Die jongere hoort niet op één plek, in één soort gevangenissituatie."* Medewerkers zouden dus in het ideale geval een 24-uursopenstelling willen in combinatie met een aparte dagopenstelling; een locatie die 24 uur per dag open is (of meerdere), waar jongeren een eigen kamer-tje hebben, maar daarnaast ook een dagopenstelling als veilige haven. Het is wenselijk dat naast de dagopenstelling, ook de crisisopvang overdag beschikbaar is. Zo is het voor sommige jongeren qua veiligheid wenselijk als zij op één locatie kunnen verblijven (bijvoorbeeld in verband met bedreigingen). Ook kunnen lichamelijke of geestelijke gezondheidsproblemen het reizen lastig maken, net als reiskosten. Bovendien kunnen jongeren die bijvoorbeeld 's nachts werken bijslapen op de crisisopvang als deze ook overdag geopend is:

“Maar als je nou in een 24-uursopenstelling hebt, hebben we heel vaak jongeren die 's nachts werken, want dat soort banen hebben ze vaak. En wat ik wil is dat ze dan om negen uur 's morgens aan kunnen kloppen en zeggen, ik ben verrot, ik ga naar bed. Ik zeg, goed zo. En dan kunnen ze en hun baan houden en gebruikmaken van de crisisopvang.”

Andere professionals hebben een voorkeur voor een andere variant van de 24-uursopenstelling. Een begeleider pleit er bijvoorbeeld voor om de dagopenstelling en de crisisopvang op dezelfde locatie in te richten. Het is dan ook makkelijker voor de medewerkers van de dagopenstelling en de crisisopvang om met elkaar samen te werken. Een andere professional vindt het overbodig als er naast een 24-uurslocatie ook nog een aparte dagopenstelling is; deze professional was overigens wel positief over het idee van een 24-uursopenstelling. Een ander vindt het echter wenselijk dat de jongeren de deur uit gaan: het is dan dus beter als de dagopenstelling op een aparte locatie zit. Weer een andere professional stelt voor om meerdere dagopenstellingen in te richten in verschillende Huizen van de Wijk, zodat de jongeren een keuze hebben waar ze heen willen gaan, bijvoorbeeld als ze de dag ervoor geen fijne dag hebben gehad op de ene locatie.

3.9 De organisatie van de dagopenstelling

3.9.1 Jongeren

Verschillen tussen dagopenstelling en crisisopvang

Jongeren geven aan dat er contact is tussen de begeleiding van de crisisopvang en dagopenstelling. De begeleiders van de crisisopvang komen wel eens langs bij de dagopenstelling, om de kijken hoe het daar gaat. Jongeren vinden de regels bij de crisisopvang strenger. Er wordt bijvoorbeeld gewerkt met een 'gele kaarten systeem', waarbij je na twee gele kaarten twee nachten geschorst wordt. Ook is er bij de crisisopvang vaker tassencontrole. De regels bij de dagopenstelling zijn duidelijk voor de jongeren en zij vinden het ook goede regels.

Het verschil tussen de dagopenstelling en de crisisopvang is de band die jongeren opbouwen met de medewerkers van de dagopenstelling. Daardoor is er meer begrip bij de medewerkers voor de jongeren. Jongeren voelen zich daardoor ook vrijer om over problemen te praten met de medewerkers van de dagopenstelling. Het is een gelijkwaardiger contact dan bij de crisisopvang, waar begeleiders volgens hen meer boven de jongeren staan in plaats van naast de jongeren.

3.9.2 Professionals

Samenwerking met de crisisopvang

Medewerkers bevestigen dat het op de crisisopvang strenger is dan bij de dagopenstelling. De samenwerking is echter goed en er is elke dag een overdracht per mail (en per telefoon bij bijzonderheden). In het begin was het even zoeken naar een goede samenwerking. Er waren veel mensen vanuit de crisisopvang die hun weekuren vol maakten bij de dagopenstelling, waardoor er veel invloed was vanuit de crisisopvang. Nu de dagopenstelling zelf een vast team heeft, is die invloed minder. Dat wordt als prettiger ervaren door de medewerkers van de dagopenstelling.

Knelpunt in de communicatie

Een knelpunt is dat niet alle medewerkers toegang hebben tot hetzelfde digitale systeem met informatie over de jongeren en rapportages van de crisisopvang. Dit komt doordat sommigen in dienst zijn bij Enver, en sommigen bij Pameijer. Dit maakt het lastig om altijd op de hoogte te zijn van wat zich op de crisisopvang heeft afgespeeld. Het zou handig zijn om inzicht te krijgen in de rapportages van zowel Bolkruid als de Plataan.

Een vast team

Bij de medewerkers kwam naar voren dat er behoefte is aan meer structuur. Een belangrijk punt hierbij is dat er gestreefd wordt naar zoveel mogelijk vaste gezichten voor de jongeren. Er wordt daarom geprobeerd het aantal invallers en zzp'ers te beperken. Inmiddels is er al een tijdje een stabiel team, waar de medewerkers en jongeren tevreden over zijn.

Aantal plekken

Voor wat betreft het aantal plekken op de dagopenstelling geven medewerkers aan dat dit in principe gaat om hetzelfde aantal plekken als bij de crisisopvang. Niet alle jongeren van de crisisopvang gaan echter (elke dag) naar de dagopenstelling. Jongeren die al weg zijn bij de crisisopvang, maar die nog wel langs willen komen op de dagopenstelling, zijn daar van harte welkom. Er is geen maximum aantal plekken. Dat heeft tot nu toe geen problemen opgeleverd.

Vaardigheden

Vaardigheden die medewerkers nodig hebben op de dagopenstelling zijn: makkelijk communiceren, het kunnen werken vanuit het beleidskader, organiseren en regelen en rust uitstralen. Het belangrijkste is om positief te zijn, vooral naar de jongeren toe. Medewerkers geven aan dat het belangrijk is om te werken vanuit een intrinsieke menselijkheid:

“Het belangrijkste is, dat je gewoon hier bent. Ik heb weleens een mooi compliment gekregen van een jongeren die zei: ‘Als jij hier bent, als we met jou iets doen, dan weet iedereen gewoon automatisch dat jij een van ons bent’”.

4 Conclusies en aanbevelingen

In dit onderzoek is geëvalueerd hoe de pilot met de dagopenstelling van de crisisopvang is ervaren door de dakloze jongeren en betrokken professionals. De centrale vraagstelling van het onderzoek is: 'Hoe wordt de pilot met de dagopenstelling van de crisisopvang voor dakloze jongeren in Rotterdam ervaren?'. Deze vraag wordt beantwoord aan de hand van deelvragen.

Beantwoording deelvragen

Deelvraag 1

Hoe ervaren jongeren en professionals de dagopenstelling?

Jongeren

De eerste indrukken die jongeren hadden van de dagopenstelling zijn uiteenlopend: sommigen hadden direct een positieve indruk, maar anderen hadden er wat meer van verwacht. De algemene mening nu is dat jongeren in grote lijn tevreden zijn over de dagopenstelling. Ze vinden het fijn om een plekje te hebben waar ze overdag kunnen verblijven, eten en drinken, waar het gezellig is, maar waar ze zich ook kunnen afzonderen als daar behoefte aan is. De jongeren hebben een goede band met de medewerkers en de sfeer op de dagopenstelling is goed. Af en toe zijn er wel spanningen of ruzies tussen jongeren en er wordt wel eens gestolen. Jongeren waren in het verleden niet tevreden over de manier waarop medewerkers hiermee omgingen, maar de communicatie hierover is verbeterd. Er is weinig contact met andere bezoekers van Post West; alleen in de keukens zijn er wel eens spanningen.

Professionals

De eerste indruk die medewerkers hadden was dat er nog weinig interactie was met de jongeren; er werd van beide kanten nog erg afgetast. De sfeer was rustig en werd in eerste instantie door sommige medewerkers als 'saai' ervaren, maar

mensen voelden zich er wel welkom. Over het algemeen zijn de medewerkers nu tevreden over de dagopenstelling; de sfeer is er goed. Ze kunnen jongeren een laagdrempelige en veilige thuisbasis bieden waar ze zichzelf kunnen zijn. De dagopenstelling is nog in ontwikkeling: de medewerkers hebben nog allerlei wensen en plannen en ook hun taken moeten zich nog verder uitkristalliseren. Om de paar maanden is er een nieuwe groep jongeren. Deze groepen verschillen qua sfeer. Medewerkers proberen ruzies tussen jongeren te voorkomen, maar dit lukt niet altijd. Soms hebben bezoekers van Post West last van deze ruzies en ze voelen zich daardoor ook niet altijd even prettig in de aanwezigheid van de jongeren. Door rekening te houden met elkaar en oplossingen te blijven zoeken, verbetert de sfeer, maar er wordt door beide kanten geen toenadering gezocht. Medewerkers benadrukken het belang van het werken met een vast team medewerkers, zodat ze een band op kunnen bouwen met de jongeren en zodat de begeleiding van de jongeren consequent is. Een coördinator van Post West is tevreden over de omgang met de jongeren. Er zijn geen negatieve signalen uit de buurt, wel positieve.

Aanbeveling voor de gemeente:

- Het is belangrijk voor de jongeren dat zij een plek hebben om overdag heen te gaan en waar zij zich veilig voelen. Zo hoeven zij niet buiten rond te zwerven. De dagopenstelling is daarom erg waardevol en het voortbestaan ervan heeft grote meerwaarde voor de jongeren.

Aanbevelingen voor de zorgaanbieders:

- Er wordt op de dagopvang af en toe gestolen en jongeren geven aan dit vervelend te vinden. Denk na over hoe de jongeren hierin een veilig gevoel kan worden geboden.
- Sommige jongeren geven aan dat er soms wat te weinig wordt ingegrepen door de medewerkers bij onderlinge conflicten; in het

afgelopen half jaar is de onderlinge communicatie hierover verbeterd. Blijf hierover in gesprek met de jongeren en met elkaar.

- Zorg dat er ruimte is voor doorontwikkeling van de dagopenstelling: bespreek met elkaar hoe de dagopenstelling verder vorm kan krijgen, en welke invulling medewerkers precies kunnen geven aan hun functie.
- Zorg voor continuïteit in de begeleiding, en beperk het aantal ZZP'ers en invallers: een vast team zorgt voor consequente begeleiding, en het maakt het mogelijk een band op te bouwen met de jongeren.

Deelvraag 2

Wat motiveert de jongeren om naar de locaties dagopenstelling te (blijven) komen en wat is volgens professionals de meerwaarde voor de betrokken jongeren?

Jongeren

Jongeren komen naar de dagopenstelling voor de gezelligheid en zodat ze de dag niet op straat hoeven door te brengen. Ze kunnen er eten en drinken en hebben een eigen plekje om naartoe te gaan, hun telefoon op te laden, dingen te regelen en om de tijd te doden. Ze komen ook voor de goede band met de medewerkers.

Professionals

Medewerkers denken dat jongeren daarnaast ook naar de dagopenstelling komen voor de activiteiten die er georganiseerd worden. De belangrijkste reden voor jongeren om naar de dagopenstelling te komen is volgens medewerkers dat de dagopenstelling een veilige plek is waar ze gezien worden, waar ze welkom zijn en waar ze hun hart kunnen luchten. Ook nadat jongeren uit de crisisopvang zijn doorgestroomd naar een andere plek, komen zij nog wel eens langs op de dagopenstelling, wat aangeeft dat zij de dagopenstelling waarderen en dat er behoefte aan is. Medewerkers geven aan dat de dagopenstelling van meerwaarde is als aanvulling op de crisisopvang. Een belangrijke meerwaarde is dat de kans groter is

dat jongeren op het rechte pad blijven, doordat zij de dagen niet op straat hoeven door te brengen. Vooral in de winter is het belangrijk dat deze kwetsbare groep overdag een veilig plek heeft om naartoe te gaan, zodat verdere problematiek voorkomen wordt. Ook kunnen jongeren er praktische ondersteuning krijgen. Op een laagdrempelige manier kan gekeken worden waar hun talenten liggen. Door een plek te hebben waar ze geaccepteerd worden, kan hun zelfvertrouwen groeien. Ook is het op sociaal vlak belangrijk dat ze op een positieve manier in contact komen met andere jongeren. Doordat jongeren overdag naar de dagopenstelling gaan, zijn zij beter vindbaar en worden problemen sneller gesignaleerd. Een goede samenwerking tussen medewerkers van crisisopvang en dagopenstelling draagt vervolgens bij aan het traject van een jongere. Medewerkers benoemen nauwelijks nadelen van de dagopenstelling.

Aanbeveling voor de zorgaanbieders:

- Zorg dat de medewerkers contact blijven maken met de jongeren op de manier waarop ze dat nu doen, en een band met hen blijven opbouwen: dit wordt gewaardeerd door de jongeren.

Aanbeveling samenwerking crisisopvang en persoonlijk begeleiders:

- De medewerkers krijgen veel mee van wat er speelt in het leven van de jongeren. Hun inzichten zouden kunnen worden gebruikt bij het hulptraject van de jongeren.
- Samenhangend met het vorige punt: zorg ervoor dat de medewerkers van de dagopenstelling en de persoonlijk begeleiders van de jongeren goed en regelmatig contact hebben, zodat zij beter op de hoogte zijn van elkaars werk.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van de crisisopvang en de dagopenstelling toegang hebben tot elkaars systemen, zodat zij gemakkelijker informatie over de jongeren kunnen uitwisselen.
-

Deelvraag 3

In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren en professionals?

Jongeren

Jongeren vinden de locatie van de dagopenstelling prima. Het grootste knelpunt is dat het voor de jongeren van Bolkruid ver reizen is, wat ertoe kan leiden dat zij zwartrijden. Dit kan boetes en schulden opleveren. De openingstijden sluiten goed aan bij die van de crisisopvang en zijn dus goed. Jongeren geven aan dat de inrichting verbeterd kan worden. Hier hebben jongeren verschillende ideeën voor. Jongeren geven aan dat er nog niet veel activiteiten worden georganiseerd. Ze zijn veel aan het 'chillen' op hun telefoon of aan het kletsen. Soms worden er spontane activiteiten gedaan, zoals spelletjes of voetballen en af en toe is er een georganiseerde activiteit. Jongeren verschillen in hun behoefte aan georganiseerde activiteiten. Er is ruimte voor initiatieven vanuit jongeren. De faciliteiten die aanwezig zijn op de dagopenstelling (zoals bijvoorbeeld stroom en tosti-apparaat) worden gewaardeerd door de jongeren. Ook krijgen ze wel eens hulp bij praktische zaken als zij hierom vragen. Medewerkers bieden een luisterend oor en geven advies.

Professionals

Medewerkers geven aan dat de huidige locatie niet is zoals zij die zelf zouden ambiëren in de ideale situatie. Ook zij hebben ideeën om dit te verbeteren. De medewerkers bevestigen het knelpunt rondom de reiskosten van en naar Bolkruid. Medewerkers zijn tevreden over de openingstijden. Binnen wat mogelijk is organiseren medewerkers activiteiten. Daarvoor is er bijvoorbeeld een samenwerking met Mara. Er wordt goed gebruik gemaakt van de faciliteiten die er nu zijn. Medewerkers zijn nog zoekende in het bieden van hulp aan de jongeren, ze willen de jongeren graag helpen, maar willen hen ook niet overspoelen met hulp. Ze bieden nu hulp op aanvraag van de jongeren zelf en hebben contact met verschillende maatschappelijke organisaties.

Aanbevelingen voor de zorgaanbieders:

- Houd de openingstijden van de dagopenstelling hetzelfde zoals ze nu zijn.
- Denk samen met de jongeren na over hoe de inrichting en de uitstraling van de dagopenstelling beter/ leuker/ gezelliger kan. Betrek de jongeren hierbij, vraag de jongeren om ideeën, en richt de ruimte samen met hen opnieuw in binnen de kaders van wat er mogelijk is. Ga bijvoorbeeld samen met de jongeren naar de kringloop, of bekijk welke spullen er gratis of voor een laag budget te krijgen zijn (zoals gratis filmposters uit een bioscoop) om de ruimte mee op te fleuren.

Aanbeveling voor de gemeente en de zorgaanbieders:

- Bekijk met elkaar wat er gedaan kan worden om de jongeren te compenseren voor de reiskosten die zij maken om naar de dagopenstelling te gaan om zwartrijden en (verdere) schulden bij de jongeren te voorkomen.

Deelvraag 4

In hoeverre hebben de jongeren en medewerkers aanvullend behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?

Jongeren

Jongeren zouden het leuk vinden als er meer activiteiten worden georganiseerd. Zo zouden zij graag vaker met elkaar op pad te gaan. Ook zou het leuk zijn als er af en toe workshops worden georganiseerd, of zou het fijn zijn als er meer materialen aanwezig zijn om zelf iets te ondernemen. Sommige jongeren hebben behoefte aan meer structuur, bijvoorbeeld een dagprogramma. Jongeren hebben een lijstje met faciliteiten die ze nog missen.

Professionals

Medewerkers zijn bezig met het regelen van budget voor het organiseren van activiteiten. Wel verwachten zij dat het animo voor workshops wisselend zal zijn. Activiteiten zoals workshops moeten

laagdrempelig blijven en geen verplicht karakter krijgen. Indien mogelijk proberen de medewerkers in te spelen op de behoeften van jongeren qua aanschaf van nieuwe faciliteiten, maar ze moeten ook rekening houden met het feit dat er af en toe gestolen wordt.

Aanbevelingen voor de zorgaanbieders:

- Het koken van een warme maaltijd als lunch samen met de jongeren is succesvol: de jongeren vinden het leuk, ze leren ervan en het bespaart geld. Zorg ervoor dat dit behouden blijft.
- Zowel de medewerkers als de jongeren hebben behoefte aan meer activiteiten en dagjes uit. Medewerkers zijn er al mee aan de slag gegaan om dit voor elkaar te krijgen (regelen van budget), en hebben bij de jongeren geïnventariseerd wat ze leuk zouden vinden. Blijf hiermee doorgaan.
- Kijk naar de mogelijkheden op de dagopenstelling voor activiteiten die aansluiten bij de talenten en interesses van de jongeren, zoals bijvoorbeeld boksen, fotografie, zang en rap. Vraag na bij de jongeren wat zij leuk zouden vinden, bekijk wat er mogelijk is en wat er nodig is aan benodigde materialen.
- Inventariseer welke faciliteiten jongeren nog missen, en bepaal welke faciliteiten direct aangeschaft kunnen worden, en waarvoor eventueel gespaard kan worden.
- Denk erover na of een (vrijblijvend) dagprogramma wenselijk is. Dit kan de jongeren wat meer structuur bieden.

Deelvraag 5

In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp/ondersteuningsbehoefte?

Jongeren

Jongeren zijn tevreden over de hulp die ze krijgen op de dagopenstelling (zowel de mentale steun als de praktische hulp bij bijvoorbeeld solliciteren). Voor het overige hebben ze begeleiders buiten de dagopenstelling die hen helpen indien nodig. Qua hulp geeft een jongere

aan dat het fijn zou zijn om af en toe uitleg te krijgen over het regelen van praktische zaken.

Professionals

Medewerkers zouden meer willen betekenen voor de jongeren op maatschappelijk vlak en nauwer willen samenwerken met instanties die de jongeren nu helpen. Doordat jongeren in een tijdelijke crisissituatie zitten, is het echter lastig om met hen ergens aan te bouwen. Vanuit de crisisopvang is er ook al veel hulp en is de dagopenstelling bedoeld als vrijblijvende en laagdrempelige plek. Voor jongeren is het nu ook nog niet helemaal duidelijk of zij wel of niet met praktische vragen terecht kunnen bij de dagopenstelling. Indirect krijgen medewerkers van de dagopenstelling veel mee van de problematiek van de jongeren. Zij kunnen een waardevolle aanvulling zijn op de vraagverheldering in het hulptraject van de jongeren. Professionals zijn verdeeld over of zij nou wel of geen praktische workshops moeten geven. De één zou het fijn vinden, een ander zou hen liever praktische ervaring willen laten opdoen.

Aanbeveling voor de zorgaanbieders:

- Schep duidelijkheid – zowel voor de jongeren als de medewerkers – over welke hulpverlening geboden kan worden aan de jongeren op de dagopenstelling.

Deelvraag 6

In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen het idee van 24-uursopenstelling?

Jongeren

Jongeren vinden de dagopenstelling een goede aanvulling op de crisisopvang, omdat ze nu ook overdag een plek hebben om naartoe te gaan, te eten en drinken en een praatje te maken. Eén jongere geeft aan het fijn te vinden als het op één locatie zou zijn, zodat er niet gereisd hoeft te worden. Een andere jongere geeft aan dat het juist prettig is om op tijd de deur uit te moeten. Weer een ander mist overdag een plek om te douchen en om te kleden: dit kan niet op de

dagopenstelling en de crisisopvang is overdag gesloten. Jongeren ervaren de regels van de crisisopvang als strenger dan die op de dagopenstelling.

Professionals

Medewerkers vinden de dagopenstelling een essentiële aanvulling op de crisisopvang en de dagopenstelling heeft dan ook een grote meerwaarde volgens hen. Medewerkers zouden in het ideale geval een 24-uurs openstelling willen in combinatie met een aparte dagopenstelling. Sommige medewerkers noemen andere varianten hierop. Voor nu is er een goede samenwerking tussen crisisopvang en dagopenstelling middels een dagelijkse overdracht. Knelpunt is dat medewerkers niet allemaal toegang hebben tot hetzelfde digitale systeem met informatie over de jongeren en de rapportages van de crisisopvang.

Aanbeveling voor de gemeente en zorgaanbieders:

- Denk na over de verschillende opties die worden benoemd voor een 24-uursopstelling, eventueel in combinatie met een dagopenstelling. Bespreek of een eigen pand wenselijk is, en of het wenselijk is om één of juist meerdere locaties (voor zowel crisisopvang als dagopenstelling) te hebben. Houd hierbij ook rekening met de eventuele reistijd voor de jongeren.

Bijlagen



Gemeente
Rotterdam

Bijlage A

Inleiding

Fijn dat je mee wilt doen aan dit interview. Ik ben XXX. Vanuit OBI- de onderzoeksafdeling van de Gemeente Rotterdam – doen wij onderzoek naar deze dagopenstellingslocatie, en naar hoe jullie dit ervaren. We zouden hier dus graag een paar vragen over stellen. Het interview zal ongeveer een half uurtje duren.

Ik wil graag nog een keer herhalen dat deelname aan dit interview vrijwillig is. Je mag het daarnaast tussentijds natuurlijk ook altijd aangeven als je wilt stoppen met het interview. Jouw antwoorden zijn volledig anoniem. Dit betekent dat we in het verslag niet je naam zullen noemen. Ook zullen we in het verslag geen andere persoonlijke gegevens zetten. Ik zal het interview wel opnemen. Dit is nodig voor de analyse. Ben je hiermee akkoord? (Akkoord hierna herhalen op opname)

Om deel te kunnen nemen aan het interview hebben we eerst nog jouw toestemming nodig (Informed consent formulier invullen).

Verder nog belangrijk om te noemen: We zijn benieuwd naar jouw mening, en naar jouw ervaring. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Als je op een bepaalde vraag liever geen antwoord wil geven, dan is dat natuurlijk prima. Geef dit even aan, en dan gaan we verder met een volgende vraag.

(Hoofdvraag: Hoe evalueren de betrokken jongeren de dagopenstelling van de crisisopvang in Rotterdam?)

Introductievragen

- Wat is je leeftijd?
- Sinds wanneer kom je op de crisis(nacht)opvang?
 - Op welke locatie ga jij naar de crisis(nacht)opvang?
- Sinds wanneer kom je op de dagopenstelling?
- Hoe vaak kom je op de dagopenstelling?
- Hoelang blijf je meestal per dag op de dagopenstelling?
 - Wat doe je overdag als je niet op de dagopenstelling bent?
- Hoe ziet een gemiddelde dag op de dagopenstelling er voor jou uit?

Ervaring met dagopenstelling (Deelvraag: Hoe ervaren de jongeren de dagopenstelling?)

- Wat was je eerste indruk van de dagopenstelling?
- Wat vind je nu van de dagopenstelling?
 - Wat vind je hier fijn? Waar ben je tevreden over?
 - Zijn er dingen die je minder fijn vindt? Zijn er dingen waar je ontevreden over bent?
- Wat vind je van de omgang met andere jongeren op de dagopenstelling? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de omgang met andere bezoekers van deze locatie? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de medewerkers op de dagopenstelling? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de sfeer hier op de dagopenstelling?
 - Wat vind je fijn aan de sfeer hier?
 - Zijn er dingen die je minder fijn vindt aan de sfeer hier?
- Wat vind je van de locatie van de dagopenstelling?
 - Hoe kom je hier meestal?
 - Hoe lang doe je erover om hier te komen?
- Wat vind je van de openingstijden van de dagopenstelling?

Motivatatie bezoek dagopenstelling (Deelvraag: Wat motiveert de jongeren om naar de dagopenstelling te (blijven) komen?)

- Hoe ben je erachter gekomen dat je hier terecht kon?

- Heb je erover getwijfeld om naar de dagopenstelling te komen, of wilde je dit meteen? Waarom?
- Waarom kom je naar de dagopenstelling?
 - Wat is (zijn) voor jou de belangrijkste reden(en) om hier te komen?
 - Wat zijn voor jou overige redenen om hier te komen?
 - *Indien jongere ook tijdens corona naar dagopenstelling kwam: Wat is/zijn voor jou de reden(en) om ook ná corona naar de dagopenstelling te komen?*
- Is het belangrijk voor je dat je hier kunt komen? Waarom wel/niet?
- Wat zou je overdag doen als je niet op de dagopenstelling terecht zou kunnen?
- Ben je van plan om hier te blijven komen (zolang dit kan)? Waarom wel/niet?

Aansluiting aanbod op behoeften (Deelvraag: In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren?)

&

Aanvullende behoefte aan activiteiten, faciliteiten en voorzieningen (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren aanvullend behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?)

&

Aanvullende ondersteuningsbehoefte (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp-ondersteuningsbehoefte?)

- Waarvoor kom je naar de dagopenstelling?
 - Wat doe je als je hier bent?
 - Doe je weleens mee aan activiteiten hier? Waarom wel/niet?
 - Zo ja, welke?
 - Van welke faciliteiten en voorzieningen maak je hier gebruik? Waarom wel/niet?
 - Krijg je hier ook hulp (van medewerkers)?
(*Hier goed doorvragen of de hulp/ondersteuning echt op de dagopenstelling plaatsvindt*)
 - Ondersteunen zij jou ergens bij?
- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij waar jijzelf behoefte aan hebt?
 - Zijn er dingen die je hier mist, maar waar je wel behoefte aan hebt? Zo ja, wat?
 - Activiteiten?
 - Faciliteiten?
 - Voorzieningen?
 - Zou je graag ergens meer hulp of ondersteuning bij willen krijgen? Zo ja, wat?
- Als je iets aan de dagopenstelling zou mogen veranderen, wat zou dat dan zijn? Waarom?

Aansluiting dagopenstelling bij de crisisopvang (Deelvraag: In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen de idee van de 24-uursopenstelling?)

- In hoeverre sluit de dagopenstelling volgens jou aan op de crisisopvang? / Heb je het gevoel dat de dagopenstelling en de crisisopvang goed op elkaar aansluiten?
 - Qua inhoudelijke begeleiding?
 - Qua activiteiten?
 - Qua regels?
 - Qua tijden?
 - Qua locatie?
 - Wat verloopt al soepel?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?
- Wat vind je van de overgang van de crisis(nacht)opvang naar de dagopenstelling, en omgekeerd?
 - Verloopt dit soepel?
 - Zijn er knelpunten/ dingen die anders kunnen?
- In hoeverre heeft het voor jou meerwaarde om ook naar de dagopenstelling te gaan, in plaats van alleen naar de crisisopvang?

Bijlage B

Inleiding

Fijn dat je mee wilt doen aan dit interview. Ik ben XXX. Vanuit OBI- de onderzoeksafdeling van de Gemeente Rotterdam – doen wij onderzoek naar de dagopenstelling, en naar hoe jullie dit ervaren. We zouden hier dus graag een paar vragen over stellen.

In het verslag noemen we niet je naam. Ook zullen we in het verslag geen andere persoonlijke gegevens zetten. Wel zullen we benoemen dat we medewerkers hebben geïnterviewd, inclusief de desbetreffende functies. Het zou dus eventueel kunnen dat voor lezers die betrokken zijn bij de dagopenstelling terug te herleiden valt wie wat gezegd heeft. Ik zal het interview wel opnemen. Dit is nodig voor de analyse. Ben je hiermee akkoord?

(Akkoord hierna herhalen op opname)

Verder nog belangrijk om te noemen:

- We zijn benieuw naar jouw mening, en naar jouw ervaring. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.
- Als je op een bepaalde vraag liever geen antwoord wil geven, dan is dat natuurlijk prima. Geef dit even aan, en dan gaan we verder met een volgende vraag.

(Hoofdvraag: Hoe evalueren de direct betrokken medewerkers de dagopenstelling van de crisisopvang in Rotterdam?)

Introductievragen

- Zou je kunnen toelichten wat precies jouw functie is op de dagopenstelling?
- Sinds wanneer werk je op de dagopenstelling in Huis van de Wijk Post West?
 - En hoelang werk je al bij de crisisopvang?
- Hoe vaak werk je op de dagopenstelling in Huis van de Wijk Post West?
- Hoe ziet een gemiddelde werkdag op de dagopenstelling er voor jou uit?
- Mogen jongeren meerdere keren (6 weken) naar de dagopenstelling komen?
 - Wat zijn hier de regels over?
 - Mag je bijvoorbeeld na een jaar weer terugkomen?
- Hoeveel plekken zijn er op de dagopenstelling?
 - Is de dagopenstelling weleens vol?
- Hoe werkt het met de aanmelding als een jongere naar de dagopenstelling wil komen?

Ervaring met dagopenstelling (Deelvraag: Hoe ervaren de betrokken medewerkers de dagopenstelling?)

- Wat was je eerste indruk van de dagopenstelling?
- Wat vind je nu van de dagopenstelling?
 - Wat verloopt goed/waar ben je tevreden over?
 - Zijn er dingen die anders zouden kunnen?
- Hoe verloopt de omgang tussen de medewerkers van de crisis- en dagopenstelling en de jongeren? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren onderling? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren en andere bezoekers van Huis van de Wijk Post West? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de sfeer hier op de dagopenstelling?
 - Positieve aspecten?
 - Verbeterpunten?
- Wat vind je van de locatie van de dagopenstelling?
 - Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongeren over de locatie van de dagopenstelling?
 - Hoe verloopt het contact met de buurt?

- Ontvangen jullie weleens signalen (positief/negatief) uit de buurt over de jongeren/de dagopenstelling?
 - (Is de buurt ervan op de hoogte dat de dagopenstelling hier zit?)
- Wat vind je van de openingstijden van de dagopenstelling?
 - Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongeren over de openingstijden van de dagopenstelling?
- Hoe verloopt het contact tussen jullie als medewerkers en (medewerkers van) Post West? (contact tussen Enver/Pameijer en Post/ West)
 - Wat gaat goed? Knelpunten?

Meerwaarde dagopenstellinglocatie (Deelvraag: In hoeverre heeft de dagopenstelling een meerwaarde voor de betrokken jongeren (vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling komen?)

- Heb je het idee dat de dagopenstelling een meerwaarde heeft voor de jongeren? Zo ja, welke?
- In hoeverre is de dagopenstelling volgens jou een waardevolle aanvulling op de crisis(nacht)opvang?
- In hoeverre draagt de dagopenstelling positief bij aan het traject/ de ontwikkeling van de jongeren?
 - Waar merk je dat aan?
 - Sociaal vlak?
 - Emotioneel vlak?
 - Praktische zaken?
 - Overig?
 - Merk je een verschil op tussen de jongeren die wel en niet naar de dagopenstelling gaan?
 - Op welke manier levert de dagopenstelling een positieve bijdrage voor de jongeren? (Vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling gaan)
 - Wat zou de dag eruit voor de jongeren als zij niet naar de dagopenstelling zouden gaan?
 - Heeft de dagopenstelling ook nadelen voor de jongeren?
- Waarom denk je dat sommige jongeren alleen naar de crisisopvang gaan, en niet naar de dagopenstelling?
 - Zijn zij ervan op de hoogte dat zij ook op de dagopenstelling terecht kunnen?
 - In hoeverre stimuleren jullie de jongeren om naar de dagopenstelling te gaan? (Is dit nodig?)
- Heb je het idee dat de wil/bereidheid om naar de dagopenstelling te komen hetzelfde is als tijdens corona?
 - Is er na corona nog steeds behoefte aan de dagopenstelling? Waarom?
 - Ook vanuit de jongeren? Waarom?

Aansluiting aanbod op behoeften (Deelvraag: In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren en medewerkers?)

&

Aanvullende behoefte aan activiteiten, faciliteiten en voorzieningen (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren en medewerkers aanvullende behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?)

&

Aanvullende ondersteuningsbehoefte (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp-ondersteuningsbehoefte?)

- Waarvoor komen de jongeren naar de dagopenstelling?
 - Wat doen de jongeren als ze hier zijn?
 - Worden en activiteiten georganiseerd voor de jongeren?
 - Zo ja, welke?
 - Doen zij hieraan mee?
 - Van welke faciliteiten maken de jongeren gebruik?
 - Van welke voorzieningen maken de jongeren gebruik?
 - Wordt de jongeren ook hulp en/of ondersteuning aangeboden?
 - Zo ja, welke?

- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij de behoefte van de jongeren?
- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij jouw behoeften als medewerker hier (met als doel de jongeren zo goed mogelijk te kunnen begeleiden/helpen)?
 - Zijn er dingen die je hier mist, waar de medewerkers en/of de jongeren wel behoefte aan hebben? Zo ja wat?
 - Activiteiten?
 - Faciliteiten?
 - Voorzieningen?
 - Hulp of ondersteuning?
- Als je iets zou mogen veranderen aan hoe de dagopenstelling nu georganiseerd is/eruit ziet, wat zou dat dan zijn? Waarom?

Aansluiting dagopenstelling bij de crisisopvang (Deelvraag: In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen de idee van de 24-uursopenstelling?)

- In hoeverre sluit de dagopenstelling volgens jou aan op de crisisopvang? / Heb je het gevoel dat de dagopenstelling en de crisisopvang goed op elkaar aansluiten?
 - Qua inhoudelijke begeleiding?
 - Qua activiteiten?
 - Qua regels?
 - Qua tijden?
 - Qua locatie?
 - Wat verloopt al soepel?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?
- Wat vind je van de overgang van de crisis(nacht)opvang naar de dagopenstelling, en omgekeerd?
 - Verloopt dit soepel?
 - Zijn er knelpunten/ dingen die anders kunnen?
- In hoeverre heeft bezoek aan zowel crisis- als dagopenstelling (24-uursopenstelling) een meerwaarde voor de jongeren ten opzichte van alleen de crisisopvang?
- In hoeverre past de dagopenstelling binnen het idee van de 24-uursopenstelling?
 - Wat zijn de voordelen?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?

Bijlage C

Inleiding

Fijn dat je mee wilt doen aan dit interview. Ik ben XXX. Vanuit OBI- de onderzoeksafdeling van de Gemeente Rotterdam – doen wij onderzoek naar de dagopenstelling, en naar hoe jullie dit ervaren. We zouden hier dus graag een paar vragen over stellen.

In het verslag noemen we niet je naam. Ook zullen we in het verslag geen andere persoonlijke gegevens zetten. Wel zullen we benoemen dat we medewerkers hebben geïnterviewd, inclusief de desbetreffende functies. Het zou dus eventueel kunnen dat voor lezers die betrokken zijn bij de dagopenstelling terug te herleiden valt wie wat gezegd heeft.

Ik zal het interview wel opnemen. Dit is nodig voor de analyse. Ben je hiermee akkoord?

(Akkoord hierna herhalen op opname)

Verder nog belangrijk om te noemen:

- We zijn benieuw naar jouw mening, en naar jouw ervaring. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.
- Als je op een bepaalde vraag liever geen antwoord wil geven, dan is dat natuurlijk prima. Geef dit even aan, en dan gaan we verder met een volgende vraag.

(Hoofdvraag: Hoe evalueren de direct betrokken medewerkers de dagopenstelling van de crisisopvang in Rotterdam?)

Introductievragen

- Zou je kunnen toelichten wat precies jouw functie als locatiemanager precies inhoudt?
- Sinds wanneer werk je als locatiemanager?
- In hoeverre ben jij als locatiemanager betrokken bij de dagopenstelling?
 - Kom je wel eens op de dagopenstelling?
 - Zou je kunnen toelichten wat precies jouw rol is wat betreft de dagopenstelling?
- Hoe vaak kom je op de dagopenstelling in Huis van de Wijk Post West?
- Hoe ziet een gemiddeld bezoek aan de dagopenstelling er voor jou uit?
- Ben je vanaf het begin/de oprichting betrokken geweest bij de dagopenstelling (=Maassilo)?

Ervaring met dagopenstelling (Deelvraag: Hoe ervaren de betrokken medewerkers de dagopenstelling?)

- Wat was je eerste indruk van/ idee over de dagopenstelling?
- Wat vind je nu van de dagopenstelling?
 - Wat verloopt goed/waar ben je tevreden over?
 - Zijn er dingen die anders zouden kunnen?
- Hoe verloopt de omgang tussen de medewerkers van de crisis- en dagopenstelling en de jongeren? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren onderling? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren en andere bezoekers van Huis van de Wijk Post West? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de sfeer hier op de dagopenstelling?
 - Positieve aspecten?
 - Verbeterpunten?
- Wat vind je van de locatie van de dagopenstelling?
 - Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongeren over de locatie van de dagopenstelling?
- Wat vind je van de openingstijden van de dagopenstelling?
 - Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongeren over de openingstijden van de dagopenstelling?

Meerwaarde dagopenstellinglocatie (Deelvraag: In hoeverre heeft de dagopenstelling een meerwaarde voor de betrokken jongeren (vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling komen?)

- Heb je het idee dat de dagopenstelling een meerwaarde heeft voor de jongeren? Zo ja, welke?
- In hoeverre is de dagopenstelling volgens jou een waardevolle aanvulling op de crisis(nacht)opvang?
- In hoeverre draagt de dagopenstelling positief bij aan het traject/ de ontwikkeling van de jongeren?
 - Waar merk je dat aan?
 - Sociaal vlak?
 - Emotioneel vlak?
 - Praktische zaken?
 - Overig?
 - Merk je een verschil op tussen de jongeren die wel en niet naar de dagopenstelling gaan?
 - Op welke manier levert de dagopenstelling een positieve bijdrage voor de jongeren? (Vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling gaan)
 - Heeft de dagopenstelling ook nadelen voor de jongeren?
- Waarom denk je dat sommige jongeren alleen naar de crisisopvang gaan, en niet naar de dagopenstelling?
 - Zijn zij ervan op de hoogte dat zij ook op de dagopenstelling terecht kunnen?
 - In hoeverre stimuleren jullie de jongeren om naar de dagopenstelling te gaan? (Is dit nodig?)
- Heb je het idee dat de wil/bereidheid om naar de dagopenstelling te komen hetzelfde is als tijdens corona?
 - Is er na corona nog steeds behoefte aan de dagopenstelling? Waarom?
 - Ook vanuit de jongeren? Waarom?

Aansluiting aanbod op behoeften (Deelvraag: In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren en medewerkers?)

&

Aanvullende behoefte aan activiteiten, faciliteiten en voorzieningen (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren en medewerkers aanvullende behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?)

&

Aanvullende ondersteuningsbehoefte (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp-ondersteuningsbehoefte?)

- Waarvoor komen de jongeren naar de dagopenstelling?
 - Wat doen de jongeren als ze hier zijn?
 - Worden en activiteiten georganiseerd voor de jongeren?
 - Zo ja, welke?
 - Doen zij hieraan mee?
 - Van welke faciliteiten maken de jongeren gebruik?
 - Van welke voorzieningen maken de jongeren gebruik?
 - Wordt de jongeren ook hulp en/of ondersteuning aangeboden?
 - Zo ja, welke?
- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij de behoefte van de jongeren?
- Wat zijn belangrijke vaardigheden voor jou als medewerker om de jongeren op de dagopenstelling optimaal te kunnen ondersteunen?
- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij jouw behoeften als medewerker hier (met als doel de jongeren zo goed mogelijk te kunnen begeleiden/helpen)?
 - Zijn er dingen die je hier mist, waar de medewerkers en/of de jongeren wel behoefte aan hebben? Zo ja wat?
 - Activiteiten?
 - Faciliteiten?
 - Voorzieningen?
 - Hulp of ondersteuning?

- Als je iets zou mogen veranderen aan hoe de dagopenstelling nu georganiseerd is/eruit ziet, wat zou dat dan zijn? Waarom?

Aansluiting dagopenstelling bij de crisisopvang (Deelvraag: In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen de idee van de 24-uursopenstelling?)

- In hoeverre sluit de dagopenstelling volgens jou aan op de crisisopvang? / Heb je het gevoel dat de dagopenstelling en de crisisopvang goed op elkaar aansluiten?
 - Qua inhoudelijke begeleiding?
 - Qua activiteiten?
 - Qua regels?
 - Qua tijden?
 - Qua locatie?
 - Wat verloopt al soepel?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?
- Wat vind je van de overgang van de crisis(nacht)opvang naar de dagopenstelling, en omgekeerd?
 - Verloopt dit soepel?
 - Zijn er knelpunten/ dingen die anders kunnen?
- In hoeverre heeft bezoek aan zowel crisis- als dagopenstelling (24-uursopenstelling) een meerwaarde voor de jongeren ten opzichte van alleen de crisisopvang?
- In hoeverre past de dagopenstelling binnen het idee van de 24-uursopenstelling?
 - Wat zijn de voordelen?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?

Bijlage D

Inleiding

Fijn dat je mee wilt doen aan dit interview. Ik ben XXX. Vanuit OBI- de onderzoeksafdeling van de Gemeente Rotterdam – doen wij onderzoek naar de dagopenstelling, en naar hoe jullie dit ervaren. We zouden hier dus graag een paar vragen over stellen.

In het verslag noemen we niet je naam. Ook zullen we in het verslag geen andere persoonlijke gegevens zetten. Wel zullen we benoemen dat we medewerkers hebben geïnterviewd, inclusief de desbetreffende functies. Het zou dus eventueel kunnen dat voor lezers die betrokken zijn bij de dagopenstelling terug te herleiden valt wie wat gezegd heeft.

Ik zal het interview wel opnemen. Dit is nodig voor de analyse. Ben je hiermee akkoord?
(Akkoord hierna herhalen op opname)

Verder nog belangrijk om te noemen:

- We zijn benieuw naar jouw mening, en naar jouw ervaring. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.
- Als je op een bepaalde vraag liever geen antwoord wil geven, dan is dat natuurlijk prima. Geef dit even aan, en dan gaan we verder met een volgende vraag.

(Hoofdvraag: Hoe evalueren de direct betrokken medewerkers de dagopenstelling van de crisisopvang in Rotterdam?)

Introductievragen

- Zou je kunnen toelichten wat precies jouw functie is als persoonlijk begeleider?
- Sinds wanneer werk je als persoonlijk begeleider?
- Hoe lang werk je al met de jongeren op de dagopenstelling?
- In hoeverre ben jij als persoonlijk begeleider betrokken bij de dagopenstelling?
 - Kom je wel eens op de dagopenstelling?
 - Hoe vaak kom je op de dagopenstelling in Huis van de Wijk Post West?
 - Zou je kunnen toelichten wat precies jouw rol is op de dagopenstelling?
- In hoeverre ben je betrokken bij de crisisopvang/ heb je daar een goed beeld van hoe dat verloopt?
- Hoe ziet een gemiddeld bezoek aan de dagopenstelling er voor jou uit?
- Hoeveel jongeren begeleid je?
 - Hoeveel daarvan gaan er naar de dagopenstelling?
 - Hoeveel daarvan vallen binnen de doelgroep maar gaan niet naar de dagopenstelling?

Ervaring met dagopenstelling (Deelvraag: Hoe ervaren de betrokken medewerkers de dagopenstelling?)

Deze deelvraag alleen behandelen indien persoonlijk begeleider regelmatig op de dagopenstelling komt.

- Wat was je eerste indruk van de dagopenstelling?
- Wat vind je nu van de dagopenstelling?
 - Wat verloopt goed/waar ben je tevreden over?
 - Zijn er dingen die anders zouden kunnen?
- Hoe verloopt de omgang tussen de medewerkers van de crisis- en dagopenstelling en de jongeren? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren onderling? Kan je dit toelichten?
- Hoe verloopt de omgang tussen de jongeren en andere bezoekers van Huis van de Wijk Post West? Kan je dit toelichten?
- Wat vind je van de sfeer hier op de dagopenstelling?

- Positieve aspecten?
- Verbeterpunten?
- Wat vind je van de locatie van de dagopenstelling?
 - Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongere(n) die jij begeleidt over de locatie van de dagopenstelling?
- Wat vind je van de openingstijden van de dagopenstelling?
- Vang je wel eens signalen (positief/negatief) op van de jongere(n) die jij begeleidt over de openingstijden van de dagopenstelling?

Meerwaarde dagopenstelling (Deelvraag: In hoeverre heeft de dagopenstelling een meerwaarde voor de betrokken jongeren (vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling komen?)

Let op: begeleidt de persoonlijk begeleider 1 jongere, of meerdere jongeren? Gaan zij allen naar de dagopenstelling, of alleen naar de crisisopvang? Vragen hierop aanpassen.

- Heb je het idee dat de dagopenstelling een meerwaarde heeft voor de jongere(n) die jij begeleidt? Zo ja, welke?
- In hoeverre is de dagopenstelling volgens jou een waardevolle aanvulling op de crisis(nacht)opvang?
- In hoeverre draagt de dagopenstelling positief bij aan het traject/ de ontwikkeling van de jongere(n) die jij begeleidt?
 - Waar merk je dat aan?
 - Sociaal vlak?
 - Emotioneel vlak?
 - Praktische zaken?
 - Overig?
 - *Indien begeleider meerdere jongeren begeleidt, waarvan niet iedereen naar de dagopenstelling gaat:* Merk je een verschil op tussen de jongeren die wel en niet naar de dagopenstelling gaan?
 - Op welke manier levert de dagopenstelling een positieve bijdrage voor de jongere(n) die jij begeleidt? (*Eventueel:* vergeleken met jongeren die niet naar de dagopenstelling gaan)
 - Heeft de dagopenstelling ook nadelen voor de jongere(n) die jij begeleidt?
- *Indien begeleider meerdere jongeren begeleidt, waarvan niet iedereen naar de dagopenstelling gaat:* Waarom denk je dat de/sommige jongere(n) die jij begeleidt alleen naar de crisisopvang gaan, en niet naar de dagopenstelling?
 - Zijn zij ervan op de hoogte dat zij ook op de dagopenstelling terecht kunnen?
 - In hoeverre stimuleren jullie/ stimuleer jij de jongeren om naar de dagopenstelling te gaan? (Is dit nodig?)

Aansluiting aanbod op behoeften (Deelvraag: In hoeverre sluit het aanbod op de dagopenstelling aan bij de behoefte van de jongeren en medewerkers?)

&

Aanvullende behoefte aan activiteiten, faciliteiten en voorzieningen (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren en medewerkers aanvullende behoefte aan bepaalde voorzieningen, faciliteiten en activiteiten?)

&

Aanvullende ondersteuningsbehoefte (Deelvraag: In hoeverre hebben de jongeren een aanvullende hulp-ondersteuningsbehoefte?)

- Heb je het idee dat de dagopenstelling aansluit bij de behoeften van de jongere(n) die jij begeleidt?
- Zie je als persoonlijk begeleider nog bepaalde dingen bij de jongere(n) die jij begeleidt waarmee de medewerkers van de dagopenstelling zouden kunnen helpen?
 - Activiteiten?
 - Faciliteiten?
 - Voorzieningen?
 - Hulp of ondersteuning?
- Als je iets zou mogen veranderen aan hoe de dagopenstelling nu georganiseerd is/eruit ziet, wat zou dat dan zijn? Waarom?

Aansluiting dagopenstelling bij de crisisopvang (Deelvraag: In hoeverre sluit de dagopenstelling aan bij de crisisopvang en past dit binnen de idee van de 24-uursopenstelling?)

Deze deelvraag alleen behandelen indien persoonlijk begeleider iets afweet van de crisis(nacht)opvang.

- In hoeverre sluit de dagopenstelling volgens jou aan op de crisisopvang? / Heb je het gevoel dat de dagopenstelling en de crisisopvang goed op elkaar aansluiten?
 - Qua inhoudelijke begeleiding?
 - Qua activiteiten?
 - Qua regels?
 - Qua tijden?
 - Qua locatie?
 - Wat verloopt al soepel?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?
- In hoeverre heeft bezoek aan zowel crisis- als dagopenstelling (24-uursopenstelling) een meerwaarde voor de jongere(n) die jij begeleidt ten opzichte van alleen de crisisopvang?
- In hoeverre past de dagopenstelling binnen het idee van de 24-uursopenstelling?
 - Wat zijn de voordelen?
 - Zijn er verbeterpunten/knelpunten? Zo ja, welke?

Bijlage E

Datum:

Onderzoeker:

Beschrijving van de ruimte (foto maken)

- Hoe is de ruimte ingedeeld?
- Wat is de ervaren sfeer in de ruimte?

Voorzieningen

- Welke voorzieningen zijn aanwezig in de ruimte?
- Waarvan maken de aanwezigen gebruik op het moment van observatie?
- Hoe maken ze hier gebruik van; Hoe lang doen ze dit? Hoe laat doen ze dit?

Dynamiek

- Veel/weinig mensen blijven binnen voor langere tijd
- Veel/weinig mensen komen meerdere keren binnen
- Veel/weinig in- en uitloop (verloop) gedurende de dag

LOGBOEK

- Logboekje bijhouden onder 'activiteiten' en 'interacties' als er grote veranderingen plaatsvinden.

Activiteiten

- Wat doen de aanwezigen?
- Hoe zitten de aanwezigen erbij (comfortabel, onrustig, ongemakkelijk, gefocust)?
- Doen ze de activiteit alleen of samen? Met wie/hoeveel anderen?
- Hoe lang doen ze dit? Hoe laat doen ze dit?

Interacties (met medewerkers, jongeren onderling, andere bezoekers Huis van de Wijk)

- Tussen wie vindt de interactie plaats?
- Hoe ziet de interactie eruit?
- Hoe is de onderlinge sfeer tussen de aanwezigen?
- Hoelang duurt de interactie? Hoe laat is de interactie?

Overig

Wat valt verder op?

Bijlage F

Datum:.....

- A. Turflijst totaal aantal aanwezigen gedurende de dag**
(elke persoon maar 1x turven)
(indien mogelijk navragen bij medewerkers)

- B. Aantal aanwezigen om:**

09:00 _____
09:30 _____
10:00 _____
10:30 _____
11:00 _____
11:30 _____
12:00 _____
12:30 _____
13:00 _____
13:30 _____
14:00 _____
14:30 _____
15:00 _____
15:30 _____
16:00 _____
16:30 _____
17:00 _____

- C. Man-/vrouwverdeling**



Gemeente
Rotterdam