

Methodiekbeschrijving



VERBINDENDE INTEGRALE AANPAK (VIA)

Ontwikkelgroep Methodiek

Emmelot Schoute
Geoffrey Jansen
Kees van Woensel
Omar Aghbal
Patricia van Ham
Samira el Badre
Tom Datema

Tekst: Esther van der Meulen

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Hoofdstuk 1 Opdrachtformulering & resultaten	3
Hoofdstuk 2 Doel & Doelgroep VIA	4
Hoofdstuk 3 Coachend begeleiden in het kort	6
Hoofdstuk 4 (methodische) Uitgangspunten	9
Hoofdstuk 5 Kenmerken VIA	11
Hoofdstuk 6 Beschrijving van de werkwijze	13
Hoofdstuk 7 VIA en anderen	20
Bijlage I Bijlage II	22

Inleiding

Voor u ligt de methodiekbeschrijving van Streetcornerwork VIA. VIA is een stadsbreed project voor hulpverlening aan jongeren tussen de 18 en 27 die moeilijkheden ervaren op meer dan één leefgebied. Het doel van VIA is om de situatie met de jongere te stabiliseren en hem of haar toe te leiden naar een vorm van opleiding, werk, een traject en/of zorg. Het VIA team is verdeeld over 6 locaties in de stadsdelen Oost, West, Nieuw West, Zuidoost, Zuid en Noord. Deze locaties werken stadsdeel gebonden. Deze lokale aanpak is een belangrijke succesfactor, omdat hierdoor de contacten met het lokale veld makkelijk worden gelegd en goed worden onderhouden. De lijnen blijven kort. Dit komt de samenwerking ten goede.

In het kader van een team ontwikkelingsproces is in november 2016 het VIA team verdeeld in vier zogenaamde ontwikkelgroepen te weten Registratie, Cultuur, Overleg en Methodiek. De opdracht aan iedere groep was een voorstel te doen voor vormgeving van het betreffende onderwerp. Maart jl. hebben alle groepen hun 'ontwikkeldocument' gepresenteerd en is er door het hele team over gediscussieerd. Iedere ontwikkelgroep heeft punten meegenomen om het document aan te passen. Begin juli worden de einddocumenten gepresenteerd en door het team vastgesteld.

Hierbij presenteert de ontwikkelgroep Methodiek het voorstel t.a.v. de werkwijze. De ontwikkelgroep heeft om tot dit document te komen teamleden en leidinggevenden geraadpleegd, documenten gelezen en externe betrokkenen bevraagd en is meerdere malen bij elkaar gekomen om de werkwijze en grondbeginselen van VIA te bespreken.

Als begin juli overeenstemming komt over dit voorstel, geldt dit als dé werkwijze van VIA. Deze beschrijving kan gebruikt worden als gemeenschappelijk kader, als inwerk-document voor nieuwe collega's en als basis om elkaar onderling te bevragen en elkaar aan te spreken.

Dit document is geschreven met in het achterhoofd een nieuwe collega bij VIA. Het gaat uit van kennis en ervaring binnen de hulpverlening maar legt begrippen die specifiek voor VIA zijn uit. Gekozen is om eerst het kader (uitgangspunten en kenmerken) weer te geven en vervolgens de uitgebreide werkwijze te beschrijven. Zo is het voor de lezer duidelijk binnen welke context de beschreven werkwijze valt. Dit document is ook te gebruiken als naslagwerk of handleiding. Dat maakt dat onderwerpen meerdere malen aan bod komen.

Hoofdstuk 1 begint met een korte beschrijving van de opdracht. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het doel en de doelgroep beschreven. Daarna worden in hoofdstuk 3 de (methodische) uitgangspunten van VIA belicht. Hoofdstuk 4 zet kort het coachend begeleiden uiteen waarna in hoofdstuk 5 de kenmerken van VIA aan de orde komen. In hoofdstuk 6 staat de werkwijze meer uitgebreid beschreven en in het afsluitende hoofdstuk 7 is te lezen over VIA en anderen met wie intensief wordt samengewerkt.

Een groot deel van deze beschrijving gaat over de jongeren die VIA begeleidt. Voor de leesbaarheid is gekozen om algemeen en generaliserend te schrijven over jongeren. Dat doet geen recht aan de specifieke situaties van jongeren en ook niet aan het dus vereiste en gevraagde maatwerk dat begeleiders dagelijks bieden.

In dit stuk wordt geschreven in de mannelijke derde persoon enkelvoud. Vanzelfsprekend geldt dat waar hij staat ook zij wordt bedoeld.

Ontwikkelgroep Methodiek/Team VIA
juli 2017

Hoofdstuk 1

Opdrachtformulering & resultaten

Opdracht gemeente

De Gemeente Amsterdam heeft Streetcornerwork VIA de opdracht gegeven om jongeren tussen de 18 en 27 jaar te begeleiden naar passende dagbesteding in de vorm van school, werk, werkleertraject en/of zorg.

In percentages heeft de gemeente met Streetcornerwork afgesproken dat:

VIA

75% van de aangemelde jongeren positief uitstroomt naar school, werk, een leerwerktraject of zorg.

23+

50% van de aangemelde jongeren positief uitstroomt naar school, werk, leerwerktraject of zorg.

50% uitstroomt naar participatie en/of zorg.

Voor beide categorieën geldt dat 10% uitval geoorloofd is.

Overige resultaten

Het gaat binnen VIA niet alleen om de hierboven genoemde harde uitstroomresultaten. Het is voor de gemeente ook een belangrijke bron van informatie en signalen over hoe het ervoor staat met de jongeren in de stad, hoe de groep verandert, hoe beleid uitpakt, waar het moet worden aangepast en hoe de professionele netwerken rondom de jongeren werken en samenwerken.

Voorbeelden hiervan zijn de signalen rondom de spookjongeren, de jonge vrouwen en moeders, de jongeren met LVB, etc.

Intern geformuleerde opdracht

Het duurzaam begeleiden van jongeren naar werk, zorg, school en/of traject.

De begeleiding is gericht op het vergroten van het probleemoplossend vermogen en de zelfredzaamheid van de jongere.

Hoofdstuk 2

Doel & doelgroep VIA

Projectdoel

Jongeren (duurzaam) begeleiden naar een vorm van school, werk, traject en/of zorg. VIA heeft in veel gevallen een 'sluisfunctie'. Jongeren worden aangemeld met diverse vragen en problemen op verschillende gebieden. De VIA begeleider onderzoekt met de jongere waar hij op de beste plek is voor antwoorden en hulp. Dat betekent in veel gevallen dat begeleiding van de jongere eruit bestaat ze toe te leiden naar de juiste plekken en organisaties. Verwijzen naar partners van de sociale kaart is dus een belangrijk doel van de begeleiding.

Inhoudelijk over doelen

Je inzetten om een doel te bereiken gaat het best als het een eigen doel is, geformuleerd in de eigen woorden, zo duidelijk, zichtbaar en voelbaar mogelijk. De doelen van de jongere zijn hét uitgangspunt van de individuele begeleiding die VIA biedt.

'Duurzaam' in de hierboven beschreven doelstelling wil zeggen dat niet alleen gewerkt wordt aan het 'snel' toeleiden van jongeren richting één van deze uitstroommogelijkheden maar juist ook dat met de jongere gekeken wordt hoe hij het vol kan houden. Dat vraagt naast praktische actie ook onderzoek naar wat nodig is om vol te houden, wie daarbij kan helpen en wat mogelijk in de situatie of gedrag moet veranderen. Ook kijken naar redenen waarom het eerder niet lukte werk, school of een behandeling vol te houden, is van belang. Wanneer dit in kaart is, bepaalt de jongere met behulp van de begeleider wat nodig is om de gestelde doelen te behalen. Dit wordt vastgelegd in een plan van aanpak.

Doelgroep

VIA is er voor jongeren die:

- Tussen de 18 en 27 jaar zijn,
- (Regio)binding hebben met Amsterdam¹,
- Kampen met problemen op meerdere leefgebieden,
- Niet (direct) in aanmerking komen voor specialistische hulp maar niet zelf in staat zijn hun belemmeringen op te heffen of problemen op te lossen,
- Nog geen psychologische of specialistische begeleiding krijgen en/of daar zelfstandig niet terecht komen.

Algemene kenmerken van de doelgroep

De VIA jongere laat zich niet zo eenvoudig omschrijven door de grote diversiteit. Wat de jongeren gemeen hebben, is dat zij ergens in het (maatschappelijk) leven vastlopen of voor vragen, situaties of problemen komen te staan waar zij alleen niet uitkomen. Het merendeel heeft geen sociale omgeving waarop zij kunnen terugvallen.

Jongeren die bij VIA komen, vallen onder beleidstermen als 'uitvallers', 'kwetsbare jongeren' of 'jongeren in kwetsbare posities'. Over het algemeen hebben deze jongeren geen startkwalificatie, moeite met het vinden of vasthouden van werk of opleiding, weinig steun van hun familie of sociale netwerk, psychische problemen, traumatische ervaringen, huisvestingsproblemen, schulden, verslaving, criminaliteit, een laag IQ, weinig probleemoplossend vermogen, weinig inzicht in eigen handelen of eigen rol in de situatie, etc. Kenmerkend voor deze groep is dat het meestal een combinatie is van problemen op meerdere vlakken.

¹ Binding → er is sprake van binding met de stad als iemand 2 van de 3 volgende pijlers kan aantonen; netwerk, zorgkader, regiobinding. Bron Teamleider VIA

Regiobinding → iemand kan aantonen 24 maanden in Amsterdam te hebben verbleven in de laatste 3 jaar. Bron GGD Amsterdam

Over deze kenmerken is meer te zeggen dan alleen deze opsomming. Hieronder wordt een aantal iets nader belicht.

- Sociaalpsychologische omstandigheden

Een groot deel van de VIA doelgroep is in de (vroeg) jeugd beschadigd. Te denken valt aan armoede, werkloosheid van ouders, schuldenproblematiek, opgroeien in een weinig kansrijke sociaal-economische omgeving, ouders en/of kinderen met een verstandelijke of fysieke beperking, ouders die pedagogisch onmachtig zijn de kinderen toe te rusten voor deelname aan het maatschappelijk leven, zwakke sociale netwerken, etc.

Verder komt uit de verhalen vaak naar voren dat er sprake is (geweest) van verwaarlozing, fysieke mishandeling, misbruik, onveilige hechting, kinderen die verlaten en/of afgewezen worden, (andere) traumatische ervaringen, ouders en/of de kinderen kampen met psychische of psychiatrische problemen, etc. De meesten hebben veel ervaring met hulpverlening. Veel jongeren en hun omgeving kijken niet positief terug of zijn teleurgesteld in de hulpverlening waardoor het vertrouwen daarin ontbreekt.

Al deze ervaringen hebben effect op de ontwikkeling van deze jongeren. Die effecten zijn vaak zowel praktisch als psychisch van aard en hebben gevolgen voor de kansen van deze jongeren op een stabiel en zelfstandig leven. Uitval van school of werk is niet alleen een kenmerk van deze groep, het is meestal een belangrijk signaal.

- Jonge moeders

De groep 'jonge moeders' is een specifieke groep binnen de groep. Zij hebben vaak de hierboven beschreven kenmerken en dragen daarbij op jonge leeftijd ook de verantwoordelijkheid voor hun kind(eren).

Meer specifiek geldt dat velen van hen komen uit gebroken gezinssituaties, het slachtoffer zijn (geweest) van (seksueel) geweld, (affectief) zijn verwaarloosd en diverse praktische en psychische en/of psychiatrische problemen hebben. Niet zelden zijn deze vrouwen kwetsbaar en daarmee een potentiële prooi voor bedrog, afhankelijkheid en uitbuiting.

Velen kampen met een laag zelfbeeld, weinig vertrouwen in zichzelf, in anderen of hun toekomst, gedragsproblemen, opvoedproblemen, onvoldoende veiligheid (veilige hechting) kunnen bieden aan het kind(eren), niet constructieve sociale netwerken maar ook schulden, verslaving, dak/thuisloosheid, afgebroken opleidingen en gebrek aan werkervaring.

Wat de VIA jongeren gemeen hebben, is een sterke overlevingskracht. VIA probeert die kracht aan te boren en de motivatie te versterken om de jongeren te begeleiden om de door hen gewenste stappen te zetten.

Contra-indicaties

Gezien de kenmerken en kaders van VIA is langer durende begeleiding binnen dit project niet geschikt voor jongeren die:

- Acute GGZ problemen hebben waarvoor direct specialistische hulp noodzakelijk is. Dus zware/acute psychiatrie, gedragsproblemen en/of persoonlijkheidsproblemen;
- Zware verslavingsproblemen hebben;
- In de zware criminaliteit zitten;
- Niet te motiveren voor begeleiding (dus: niet gemotiveerd zijn);
- Vanuit een gedwongen kader starten op straffe van korting of straf;
- VIA geen duidelijk toegevoegde waarde biedt (er zijn al diverse andere hulpverleners betrokken);
- Alleen op zoek zijn naar een woning, tenzij ze dakloos zijn.

Hoofdstuk 3

(Methodische) uitgangspunten

Visie op jongeren

Jongeren die bij VIA komen zijn 18 jaar en ouder en daarmee voor de wet volwassen. Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen leven en keuzes. Eerder zijn kenmerken van deze groep beschreven en daaruit is op te maken dat veel van deze jongeren van huis uit niet altijd geleerd hebben wat het betekent om deze verantwoordelijkheid te nemen, althans niet zoals de doorsnee maatschappij dat van hen verwacht. Veelal is sprake van belemmeringen op het gebied van de (geestelijke) gezondheid, overvragen door de directe omgeving, een verstandelijke beperking, etc. Hierdoor is het voor de jongere extra moeilijk om de volwassen verantwoordelijkheden op zich te nemen. De VIA begeleider gaat uit van wat de jongere wél kan en probeert dit, samen met de jongere, steeds meer uit te bouwen.

Om te kunnen overleven in vaak moeilijke en soms extreme of onveilige situaties, hebben jongeren aanpassingsvermogen en creativiteit ontwikkeld. Daarnaast is bij de meesten sprake van een grote overlevingskracht om door te gaan in moeilijke, pijnlijke en vaak uitzichtloze situaties. Juist die kracht gekoppeld aan de unieke kwaliteiten van de jongere zijn het uitgangspunt voor de begeleiding. Velen hebben een moeilijke start gehad, sommigen hebben gekozen voor het 'verkeerde' pad maar allen verdienen de aandacht en deskundigheid van de begeleider om vanuit deze positie doelen voor zichzelf te stellen en deze te verwezenlijken.

Eén van de kenmerken van de jongeren van VIA is dat zij zijn groot gebracht in moeilijke en belastende omstandigheden. De jongeren zijn daarvoor niet verantwoordelijk maar zij hebben wel de verantwoordelijkheid om daarmee hun leven verder te leiden. Begeleiders spreken jongeren aan op hun verantwoordelijkheden ondanks het feit dat ze het moeilijk hebben (gehad). Zij doen dat met erkenning voor en compassie met het leed en tonen vertrouwen in een perspectief voor de jongere.

Bejegening

Vertrouwen in het kunnen en de intenties van de jongere is een essentieel onderdeel van de begeleiding. De vertrouwensrelatie is een voorwaarde voor een goede samenwerkingsrelatie. Die vertrouwensrelatie krijgt vorm door open, eerlijk en betrouwbaar te zijn. Erkenning van en aandacht voor de jongere en zijn achtergrond en situatie zijn andere belangrijke bouwstenen voor de vertrouwensrelatie. Daarnaast confronteert de begeleider de jongere en stelt hij kaders en grenzen. Dit geeft duidelijkheid en daarmee veiligheid.

De begeleiding is een gezamenlijk proces waarbij de begeleider een coachende houding aanneemt met oog voor het proces en tempo van de jongere. De begeleider hoeft niet alwetend te zijn, kan zich kwetsbaar tonen en ondersteunt de jongere in zijn tocht en zoekt zo nodig samen met de jongere dingen uit. De begeleider daagt de jongere uit om stappen te zetten, ook als deze moeilijk zijn. Hij toont vertrouwen en nodigt uit om doelen te stellen en deze te bereiken. Door te expliciteren wat de jongere doet, bekrachtigt hij de jongere.

Het uitgangspunt is vertrouwen in de ander maar met vertrouwen alleen kom je er niet. Jongeren hebben overlevingsstrategieën ontwikkeld, er kan sprake zijn van (nog niet bekende) psychische of psychiatrische problematiek en/of agressie-regulatie-problemen. Ieder die bekend is met deze groep kent de grilligheid van het gedrag, manipulatie, niet op komen dagen, de eigen waarheid van de jongere, het afschuiven van de verantwoordelijkheid. Dit herkennen, duidelijke afspraken maken, voorwaarden en grenzen stellen aan de samenwerking is van belang. Wanneer het tijdens een traject niet lukt om tot resultaten te komen of sprake is van grensoverschrijdend gedrag, wordt een traject beëindigd. Het voornemen een traject te beëindigen wordt altijd besproken in het sub-team om te bepalen of voornemen terecht is of nog mogelijkheden moeten worden onderzocht om verder te gaan.

Professionele afstand en professionele nabijheid

Deze spannende balans is een constant punt van aandacht van de VIA begeleider. Hij toont zich persoonlijk en betrokken. Hij probeert een professionele vriendschap op te bouwen met de jongere. De begeleider kan persoonlijke ervaringen delen, mits deze ervaringen zijn verwerkt en duidelijk methodisch worden ingezet. Grenzen stellen en kunnen verantwoorden waarom iets wel of niet te doen zijn van belang. Echt persoonlijke informatie (adres/inkomen/persoonlijke problemen, etc.) wordt niet met een jongere gedeeld. Discussiepunten blijven 'met je eigen auto iemand helpen verhuizen', 'iemand meenemen op de scooter', 'iemand met de auto ergens heenbrengen'. Deze zaken kunnen in het (sub) team worden besproken. Belangrijk is dit in het licht van de zelfstandigheid te plaatsen. Dit voor een jongere kunnen doen, is aan de ene kant heel aardig en toont betrokkenheid. Aan de andere kant kun je iemand ook afhankelijk houden of maken. Het kan de zelfstandigheid vergroten met de jongere na te denken hoe hij dit soort kwesties kan oplossen evt. met behulp van het sociale netwerk. VIA begeleiders stappen niet bij jongeren in de auto die zelf rijden.

Outreachinge aanpak

Eén van de meest belangrijke kenmerken van Streetcornerwork is de outreachende vorm van hulp. Dat betekent dat de begeleiders veel buiten te vinden zijn op zoek naar de jongere of samen met de jongere. Zo leren zij de leefomgeving, de thuissituatie, de mensen uit het netwerk, de school, etc. kennen. Dit is van belang voor het contact. Er zijn veel jongeren die het niet prettig vinden om in een spreekkamer met iemand een afspraak te hebben. Een wandeling door de buurt of het park kan helpen om het contact en het gesprek met de jongere beter te laten verlopen.

Een andere vorm van outreachend werken is dat begeleiders op vaste momenten te vinden zijn op bijvoorbeeld het WPI waar zij de jongerenadviseurs ondersteunen bij nieuwe aanmeldingen.

Een derde vorm is meegaan naar afspraken van te voren voorbereid met duidelijke rolverdeling waarbij de begeleider een ondersteunende rol kiest.

Vergroten probleemoplossend vermogen en zelfstandigheid

Als begeleider van tijdelijke hulpverlening is het zaak om jezelf overbodig te maken. "Geef mensen geen vis maar leer ze vissen" is een bekende metafoor die ook voor een groot deel van deze groep heel treffend is.

Een manier om de ander zijn eigen antwoorden of oplossingen te laten vinden is door vragen te stellen. Door vragen te stellen, bedenkt iemand zijn eigen antwoorden, oplossingen of route die het beste past bij wie hij is en wat hij kan. Dit helpt ook bij het volhouden van ingeslagen wegen. Het is veel hulpverleners eigen om iemand te helpen door te vertellen hoe iets werkt, waar iets is of wat iemand het beste zou kunnen doen. Het is meestal moeilijker maar meer efficiënt om door het stellen van vragen de ander tot een eigen idee, actie of inzicht te laten komen.

Juist het stellen van deze vragen is essentieel. Naarmate die vaker gesteld worden, maakt de jongere zich de vragen eigen. Hij gaat de vragen ook aan zichzelf stellen en komt daarmee zelfstandig tot oplossingen.

Doorvragen naar consequenties van bepaalde acties of keuzes maakt dat een jongere (beter) leert om situaties te overzien. Hierdoor kan hij bewuster kiezen en verantwoordelijkheid nemen voor de door hem gemaakte keuzes.

Omdat de jongere steeds minder afhankelijk wordt van anderen en in staat is (steeds meer) de eigen boontjes te doppen, groeit het vertrouwen in het eigen kunnen. Dit is een belangrijke basis voor zelfstandigheid.

Vraaggericht

VIA biedt hulp aan jongeren die dat zelf willen. Zij bepalen dus ook de vraag. Vanuit de vraag of doelen van de jongere gaan de jongere en begeleider aan het werk. Vaak liggen er onder de vra(a)g(en) of doelen van de jongeren nog andere vragen. Het is de kunst van de begeleider om de vraag áchter de vraag met de jongere te achterhalen opdat gewerkt wordt aan datgene waar het echt

om gaat. Hiervoor zijn de vertrouwensrelatie, goed kunnen luisteren, empathie tonen en doorvragen essentiële elementen.

De jongere draagt verantwoordelijk

Niet alleen is de jongere bij VIA volwassen, hij komt bovendien vrijwillig om met behulp van VIA zijn doelen te bepalen en te behalen. De jongere draagt verantwoordelijkheid voor zijn leven, keuzes en resultaten. Dat is niet altijd makkelijk en niet alle jongeren zijn het daar mee eens. Niet zelden zal een jongere proberen de verantwoordelijkheid bij zijn omgeving waaronder de begeleider neer te leggen. Het is aan de begeleider dit niet te accepteren en de jongere hiermee te confronteren.

Coachend begeleiden

Daar waar veel hulpverlening gaat over problemen en het oplossen daarvan, is voor coachend begeleiden het gewenste resultaat, het stellen van vragen en de gezamenlijke zoektocht het uitgangspunt. De jongere wordt uitgedaagd om te formuleren waar hij heen wil of hoe hij wil dat zijn leven er uitziet over een bepaalde tijd. Hoe tastbaarder het resultaat is geformuleerd, hoe groter de kans van slagen. Van daaruit onderzoeken de jongere en begeleider wat de jongere zelf in huis heeft om de doelen te bereiken, wat verder nodig is en wie hem daarbij kan helpen. In een coachingsrelatie wordt versterkt wat aan kwaliteit aanwezig is, het is erop gericht zelfvertrouwen en zelfstandigheid te laten groeien.

Omdat een ieder nu eenmaal het verleden met zich meedraagt en dat vaak gevoel en gedrag bepaalt in het heden, is alleen vooruitkijken vaak niet genoeg voor een duurzaam resultaat. Inzicht in gevoelens en eigen handelen en waar het vandaan komt, kan een belangrijke stap zijn om in de toekomst doelen te bereiken, constructieve relaties aan te kunnen gaan en weerbaar te worden en te blijven. Net als de meeste mensen vermijden ook deze jongeren vaak liever de moeilijke en pijnlijke punten dan daarmee de confrontatie aan te gaan. Meestal zijn de confrontaties met oorsprong en effecten van gevoel en gedrag juist nodig om verandering tot stand te brengen. De begeleider gaat deze confrontaties niet uit de weg. Wanneer hij inschat dat het vertrouwen voldoende is opgebouwd, legt hij zijn observaties of gevoel voor aan de jongere en vraagt of hij deze herkent. Voor de jongere kan het veiligheid bieden als het kader van de doelen en het toekomstperspectief worden gebruikt zodat hij zelf kan onderzoeken welke gevolgen zijn gevoelens/gedrag kunnen hebben op zijn doelen.

Binnen de coachingsrelatie is de jongere de expert, de coach de procesbegeleider. De antwoorden zitten in de jongere, de rol van de coach is om deze met vragen eruit te halen. In deze verhouding past het directieve en adviserende niet.

Hoofdstuk 4

Coachend begeleiden in het kort

Hierboven zijn de (methodische) uitgangspunten beschreven. Het coachend begeleiden valt hier eigenlijk ook onder. Alvorens in hoofdstuk 6 uitgebreid in te gaan op de werkwijze van VIA, hier een korte beschrijving van wat binnen VIA wordt verstaan onder het coachend begeleiden.

Doel: de jongere stroomt door naar een vorm van school, werk, traject of zorg en houdt dit vol.

Uitgangspunt: de begeleider faciliteert de jongere om met en binnen zijn mogelijkheden verantwoordelijkheid te dragen voor het formuleren en bereiken van zijn doelen.

Het traject:

1. Is een proces om doelen te formuleren en krachten en steunbronnen te vinden en die te versterken.
2. Wil belemmeringen bloot leggen en ze zoveel mogelijk opheffen.
3. Wil zorgen dat het resultaat beklijft. Daarmee gaat de jongere met de begeleider op zoek naar wat nodig is voor de jongere om zelfstandig en weerbaar te worden/te blijven ook in moeilijke situaties of bij tegenslagen.

Het proces:

- Vertrouwen winnen door samen te doen en er voor de jongere te zijn.
- Open vragen te stellen:
 - Wat wil jij ...?
 - Hoe ga jij ...?
 - Hoe vind jij ...?
 - Hoe zou het zijn als ...?
 - Wat kun je doen om ...?
 - Wie/wat heb je nodig om ...?
 - Wat zou er kunnen gebeuren als je ...?
 - Etc.
- Faciliteren dat de jongere doelen formuleert en behaalt en steunbronnen en risico's in kaart brengt.
- Exploreren → gevoelens, gedrag, belemmerende gedachten, verleden, patronen.
- Regelmatig evalueren op relatie, proces en resultaat.
- Afronden.

Instrumenten:

- werken vanuit de relatie:
 - vertrouwen opbouwen,
 - ik-boodschappen,
 - observaties voorleggen,
 - vragen naar en bespreken van moeilijke gevoelens, situaties, onderwerpen,
 - confronteren,
 - twijfels & gevoelens uitspreken,
 - relatie regelmatig evalueren met wederzijdse feedback zowel positief als verbeterpunten.
- (samen) acties ondernemen
- meegaan als steun naar (moeilijke) afspraken
- netwerk/vrijwilligers inschakelen
- inzichtgevende gespreksvoering → blootleggen van praktische, gedragsmatige en/of psychische belemmeringen. NIET behandelen

- verwijzen
- psycho-educatie
- iedere 3 maanden evalueren

De rol van de begeleider

- Vanuit de vertrouwensrelatie faciliteer je het proces van de ander die tot een resultaat wil komen. Binnen VIA is dat meestal school, werk, traject of zorg maar dat kunnen ook andere doelen zijn.
- Vanuit de wensen en doelen van de jongere onderzoeken wat hij kan, wie hij om zich heen heeft en hoe hij zijn wensen en doelen wil bereiken.
- Dat proces ondersteunen door te vragen, te luisteren, verbanden te leggen, samen consequenties te onderzoeken, te motiveren en te confronteren.
- Verwijzer en verbinder voor een jongere bij het formele en informele netwerk.

Niet doen:

- overnemen/redden
- betuttelen
- veroordelen, beoordelen, vooroordelen
- doelen nastreven die de jongere niet heeft
- lopen als de jongere niet loopt

Hoofdstuk 5

Kenmerken VIA

De aanpak van VIA is gebaseerd op de doelgroep, de kenmerkende aanpak van Streetcornerwork en op de kaders die de opdrachtgever stelt. Alvorens over te gaan tot het beschrijven van de werkwijze volgt hier eerst uitleg van een aantal kenmerken van VIA.

- Praktische hulpverlening

VIA heeft de opdracht om jongeren toe te leiden naar een vorm van school, werk of zorg. Hieraan gaat het formuleren van doelen en hoe deze te bereiken vooraf. Met de krachten, het netwerk en het coachend begeleiden heft de jongere obstakels op die zijn doelen in de weg zitten.

- Vrijwillige hulpverlening

VIA biedt begeleiding op vrijwillige basis. Het is echter niet zo dat alle jongeren bij VIA uit zichzelf aankloppen of (erg) gemotiveerd zijn voor hulp of begeleiding. Er zijn jongeren die met behulp van de begeleider motivatie moeten vinden tot het zetten van stappen, er zijn ook jongeren die moeilijk te bereiken zijn voor diensten en instanties, hieronder vallen de zorg mijdende jongeren. Voor hen is de outreachende aanpak van waarde waarbij de begeleider door het vertrouwen te winnen als het ware de jongere verleidt de uitgestoken hand aan te pakken.

Alhoewel de begeleiding van VIA vrijwillig is, is deze niet vrijblijvend. Het traject kan alleen succesvol zijn als een jongere zich naar zijn mogelijkheden wil inzetten voor het behalen van zijn doelen en de begeleider gemotiveerd is de jongere hierbij te ondersteunen.

Het doel is om samen tot resultaten te komen. Dat betekent dat zowel de jongere als de begeleider zich aan de gemaakte afspraken houden of de ander ervan op de hoogte stelt als dit niet lukt.

Wanneer dit niet gebeurt, spreken de begeleider en de jongere elkaar hierop aan.

Jongeren kunnen zichzelf aanmelden of worden aangemeld door een verwijzende organisatie. De begeleider van VIA onderzoekt met de jongere wat hij wil bereiken met VIA. Ook jongeren die binnen een gedwongen kader (justitie/uitkering) zélf met VIA aan doelen voor de toekomst willen werken, kunnen bij VIA terecht. Haaks op deze vrijwilligheid staat dat een jongere mee moet werken aan VIA op straffe van korting op z'n uitkering of het opleggen van een straf. Voor deze jongeren is het VIA traject niet bedoeld.

Wanneer het niet lukt om tot stappen te komen, bijvoorbeeld omdat de jongere afspraken niet nakomt, kan het traject uiteindelijk worden afgesloten. Voordat een traject wordt afgesloten, bespreekt de begeleider met de jongere dat hij op deze manier niet verder wil werken en wat hij van de jongere verwacht. Wanneer geen verandering optreedt, sluit de begeleider het traject af.

Op het moment dat de jongere het opnieuw wil proberen, staat de deur van VIA open. De begeleiders van VIA noemen dit een vorm van voorwaardelijkheid; je kunt altijd terugkomen.

- Preventief

Het preventieve karakter van VIA is het voorkomen dat jongeren verder 'afglijden' van de maatschappelijke ladder. Voor de meeste jongeren bij VIA is een preventieve aanpak, waarbij beschadiging en uitval wordt voorkomen, te laat. Eerdere hulp heeft bij deze groep vaak niet het effect gehad dat de jongere zonder hulp(verlening) z'n weg naar werk, school of zorg zelfstandig vindt en/of het kan volhouden.

- Geen wachtlijst

Bij VIA is geen wachtlijst. Binnen één werkweek na de aanmelding neemt de begeleider contact op met de jongere en eventueel met de verwijzer als die betrokken is. Hieruit volgt een eerste afspraak voor een kennismakingsgesprek of intake.

- Divers samengesteld team

Bij VIA is het streven dat het team een afspiegeling is van de samenleving in de stad.

- Snel, doortastend & flexibel

VIA kenmerkt zich door snel te handelen en doortastend op te treden. Begeleiders kennen de wegen in de stad, de sociale kaart en de jongeren. Bovendien zijn zij flexibel. Dat maakt dat ze snel kunnen inspelen op situaties en kunnen bieden wat in een (onverwachte) situatie nodig is.

Deze flexibiliteit toont zich ook in de werkwijze. Doen wat werkt en nodig is vraagt creativiteit, een buiten-de-box mentaliteit en doorzettingsvermogen.

- Doorgaan waar anderen stoppen

Zoeken & vinden

Een onderdeel van het werk van VIA is om jongeren die niet direct op uitnodigingen van een verwijzer of VIA reageren te 'zoeken'. Dat betekent dat de begeleider langs gaat bij de jongere thuis of op andere plekken waar de jongere mogelijk te vinden is.

De collega's van het Veldwerk kunnen worden geraadpleegd of een jongere bij hen bekend is en of zij kunnen helpen bij het leggen van het contact.

Doorgaan

Jongeren komen regelmatig niet op afspraken. Begeleiders investeren om het contact te herstellen.

Er is echter een grens aan hoe lang je doorgaat met een jongere die zich niet aan afspraken houdt.

Door de grote onderlinge verschillen tussen jongeren en hun situatie en het maatwerk dat VIA levert, is het moeilijk een harde richtlijn te geven wanneer een traject wordt afgesloten.

- Verbindende factor

De VIA medewerker werkt als spin in het web van de wijk en de sociale kaart. Hiermee legt of herstelt hij de verbinding tussen de jongere en de wijk, zijn sociale netwerk, zorg en diensten. De medewerker kent de sociale kaart en weet waar en hoe jongeren ergens terecht kunnen komen.

Door bijvoorbeeld wekelijkse aanwezigheid op de MBO's en WPI's is VIA een belangrijke verbinder van de domeinen zorg, onderwijs & arbeid.

- Jongere motiveren

Alhoewel de jongeren op vrijwillige basis bij VIA aan de slag zijn, tonen veel jongeren gedrag waar niet veel motivatie uit blijkt. Dat maakt dat vergroten van de motivatie vaak een punt van begeleiding wordt. De eigen doelen en wensen als uitgangspunt nemen en deze heel duidelijk krijgen, kan positief effect hebben op de motivatie. Ook het benoemen van kwaliteiten van jongeren en wat ze goed doen helpt hierbij. Gedrag dat hun eigen wensen en doelen in de weg staat, kan aan de jongere worden voorgelegd. Onderzocht kan worden wat de achterliggende redenen of oorzaken zijn van dit gedrag en bekeken hoe en welk ander gedrag bijdraagt aan het bereiken van de eigen doelen. Confrontatie is hierbij een belangrijk instrument. Iemand in goede relatie aanspreken op z'n gedrag en benoemen wat iemand goed doet of kan, kan motiverend werken. Ook al is iemand dat niet gewend en is de eerste reactie vaak defensief.

Hoofdstuk 6

Beschrijving van de werkwijze

Deze beschrijving van de werkwijze volgt het proces dat de jongere doorloopt vanaf de aanmelding bij VIA. Praktisch en methodisch handelen lopen in deze beschrijving door elkaar.

Aanmelding

De jongere meldt zichzelf aan of wordt aangemeld door een van de vele partijen waar VIA mee samenwerkt. De administratieve afhandeling van de aanmelding is te lezen in het document van de Ontwikkelgroep Registratie.

Wanneer een jongere op eigen initiatief bij VIA binnenkomt, spreekt de begeleider direct met de jongere of maakt een afspraak voor een intakegesprek.

Bij een verwijzing krijgt de aanmelder binnen 1 werkweek bericht dat de jongere wel of niet gaat starten bij VIA.

In het subteam worden alle aanmeldingen besproken. De begeleider die de jongere krijgt, checkt vooraf in het registratiesysteem en bij het veldwerk of de jongere bekend is bij Streetcornerwork. Vervolgens stelt de begeleider op basis van de beschikbare informatie vast of de jongere aan de voorwaarden van VIA voldoet. Het uitgangspunt is om met iedere jongere een gesprek te voeren. Als het bij een eenmalig gesprek blijft, wordt dat geregistreerd onder Contact & advies. Uit dit gesprek blijkt of de jongere bij VIA op de juiste plek is of beter kan worden verwezen. In het laatste geval verwijst de begeleider de jongere en de eventuele aanmelder naar een andere organisatie.

Voor de jongere die bij VIA op de goede plek zitten, volgt de uitgebreide intake.

Screening

Voorafgaand aan een traject is er eerst een periode van 'screening'. Het doel hiervan is om contact te leggen met de jongere, uit te zoeken of hij tot de doelgroep van VIA behoort en of iemand te motiveren is voor een traject.

De manier waarop contact wordt gezocht verschilt per geval, maar de meest voorkomende acties zijn de volgende:

Huisbezoek: Als er weinig gegevens bekend zijn, wordt gestart met een huisbezoek. Dit is meestal onaangekondigd. Als de jongere in kwestie opendoet of aanwezig is, vertelt de begeleider kort en bondig wat de reden is van zijn komst. Het is daarbij zaak om de eventuele weerstand zo veel mogelijk te beperken door direct te laten merken dat de begeleider niet komt om de jongere te controleren, maar om hem iets (hulp) aan te bieden. Dit is ook de reden dat we over het algemeen alleen op huisbezoek gaan. Mocht er van tevoren een indicatie zijn dat de situatie onveilig is, gaan 2 begeleiders op huisbezoek. Om hier een inschatting van te maken kan gebruik worden gemaakt van de app 'Veilig op Huisbezoek'.

Als een jongere niet aanwezig is bij het eerste huisbezoek, laat de begeleider een brief met informatie en contactgegevens achter. Vervolgens gaat hij nog minstens 2 keer op huisbezoek om de jongere alsnog te pakken te krijgen. Mocht dit niet lukken, maar er zijn toch serieuze zorgen dan bespreekt de begeleider dat in het subteam en wordt samen nagedacht over eventuele vervolgstappen. Eventueel neemt de begeleider contact met de teamleider om te bespreken wat te doen.

Als er geen redenen zijn tot zorg of grote zorg, sluit de begeleider in overleg met de aanmelder de casus af.

Het huisbezoek is een nuttig middel om in korte tijd de jongere beter te leren kennen. Door zich in de omgeving van de jongere te begeven krijgt de begeleider direct een beeld over diens situatie. Hoe en met wie woont hij, hoe reageren de eventuele medebewoners en de jongere op elkaar, etc.? Dit zegt

vaak meer dan een aantal gesprekken. Het is daarom aan te raden om standaard tijdens de screening of een begeleidingstraject een keer op huisbezoek te gaan.

Telefoon/e-mail: De reguliere manier van contact leggen, is via telefoon of mail. Om alle doelen van de screening te behalen, is het vaak nodig om de jongere daarnaast ook persoonlijk te spreken. Dit kan bij hem thuis, maar ook op een andere plek. Belangrijk is dat hij zich prettig voelt. Uiteraard kan het ook op kantoor.

3-gesprek: Als de aanmelder goed contact heeft met de jongere, is het aan te raden om deze te betrekken bij het eerste gesprek. Zo kan zowel voor de aanmelder als voor de jongere duidelijk worden wat de rol is van VIA. Deze warme overdracht wekt ook vertrouwen bij de jongere waardoor deze eerder geneigd is hulp te accepteren van de VIA begeleider.

Veldwerk: Als we een jongere moeilijk te pakken kunnen krijgen, kan het zinvol zijn om bij de veldwerkers in het stadsdeel te vragen of ze de betreffende jongere kennen. Veldwerkers kennen veel jongeren in de buurt. Deze zijn lang niet allemaal bekend in registratiesystemen. Als ze bekend zijn, kan de Veldwerker ondersteunen in het leggen van het contact.

Na afloop van de screening valt de beslissing of een jongere in een traject komt van VIA. Als hij niet wilt, maar er zijn toch zorgen, is het zaak om dit duidelijk te rapporteren aan de aanmelder. Een andere reden om een jongere niet in een traject te nemen kan zijn dat hij de zaken al op orde heeft of dat de problematiek dusdanig heftig is dat direct moet worden verwezen naar een andere instantie.

Intake

Tijdens de intake legt de begeleider uit wat VIA is en wat de jongere met behulp van VIA kan bereiken. Verder komt o.a. aan de orde; de wederzijdse verwachtingen van de samenwerking, de rol van de begeleider, de duur van de begeleiding, hoe om te gaan met afspraken en wanneer de begeleiding stopt.

Verder bespreekt de begeleider:

- Het toestemmingsformulier → hij neemt de tijd zorgvuldig uit te leggen waar het formulier voor is en wat de gevolgen zijn van het wel/niet ondertekenen ervan en de consequenties als hij niet tekent.
- Het recht op privacy,
- De meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling.

Dit gebeurt bij iedere jongere zodat als het nodig zou zijn hierop kan worden teruggekomen.

Het resultaat van de intake is een gezamenlijk besluit van de jongere en de begeleider of de jongere bij VIA gaat starten. De begeleider en jongere komen overeen wat de doelen en taken zijn van de begeleiding.

Het intakeformulier dient als hulpmiddel voor het gesprek. Het is niet de bedoeling het hele formulier achter elkaar door te lopen, het is een hulpmiddel, een checklist of alle onderwerpen aan bod zijn geweest. De begeleider heeft de leefgebieden in het hoofd en leidt het gesprek. Hij zorgt dat alle onderwerpen aan bod komen maar ook dat dieper in wordt gegaan op die zaken die, voor de jongere, belangrijk zijn.

Tijdens het gesprek maken de jongere en de begeleider kennis met elkaar. De begeleider toont op betrokken wijze interesse in de jongere en zijn achtergrond. Echt luisteren, ook naar wat tussen de regels wordt gezegd, doorvragen en samenvatten is van belang.

Naast de aandacht die er is voor het verleden en heden van de jongere, besteedt de begeleider tijd aan hoe de jongere zijn toekomst ziet. Wat wil de jongere, op de verschillende levensgebieden, bereiken? Hoe wil hij dat zijn leven er over een paar maanden en een paar jaar uitziet? Wat wil en kan hij daarvoor doen en wie en wat heeft hij nodig? Welke kwaliteiten heeft hij in huis om zijn doelen te verwezenlijken.

Samen vullen ze het **doelenformulier** in.

De jongere geeft een cijfer tussen 0-10 hoe hij zijn situatie nu beoordeelt. Dit cijfer komt tijdens de evaluatie(s) terug.

Zo ontstaat een beeld van zowel de sterke kanten en de steunbronnen van de jongere als van zijn problemen. Wanneer één gesprek te weinig blijkt om een goed beeld te krijgen, plannen de begeleider en de jongere een vervolgesprek.

Tijdens de intake bespreekt de begeleider het toestemmingsformulier. Hij neemt de tijd zorgvuldig uit te leggen waar het formulier voor is en wat de gevolgen zijn van het wel/niet ondertekenen ervan en de consequenties als hij niet tekent. Ook het recht op privacy en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling worden besproken. Dit gebeurt bij iedere jongere zodat als het nodig is, hierop kan worden teruggekomen.

Aan het eind van de intake schrijven de jongere en de begeleider globaal een **plan van aanpak**. Hierin staat de situatie van nu beschreven, de doelen (per leefgebied), de acties die nodig zijn om de doelen te behalen, wie verantwoordelijk is voor welke actie en de in te roepen steunbronnen. Dit plan van aanpak is een levend document en wordt gaandeweg steeds bijgesteld.

Het kan zijn dat een jongere bij VIA niet op de juiste plaats is. Dat kan diverse redenen hebben bijvoorbeeld dat er sprake is van één of meer van de contra-indicaties zoals hiervoor beschreven. Als VIA de hulp niet kan bieden of niet de plek is waar de jongere de hulp kan krijgen die hij nodig heeft, denkt de begeleider met de jongere na over waar hij wel terecht kan. Eventueel neemt de begeleider contact op met andere organisaties om te kijken of diegene daar terecht kan.

Het komt voor dat jongeren aangemeld worden door bijvoorbeeld de Reclassering of WPI/Leerplicht. VIA is op vrijwillige basis en past niet in een verplicht kader. Vooraf is dit niet altijd duidelijk. Bij een aanmelding waarbij mogelijk een verplichtend karakter speelt, gaat de begeleider als volgt te werk:

- De begeleider spreekt met de jongere.
 - Tijdens dit gesprek maakt de begeleider kennis met de jongere en onderzoeken zij of er motivatie is voor een VIA traject.
 - Als de jongere niet gemotiveerd is, rondt de begeleider het gesprek af.
 - Mocht de jongere motivatie tonen dan kan hij starten.
 - Wanneer een jongere niet gemotiveerd is voor een traject bij VIA bespreekt de begeleider met de jongere waarom niet. Hij kan vragen naar wat de jongere wil in de (nabije) toekomst en hoe hij dat wil bereiken. Als de sfeer van het gesprek het toelaat, kan de begeleider met de jongere bespreken wat zijn wensen en doelen zijn voor de toekomst en wat de consequenties zijn van zijn gedrag nu. Het resultaat hiervan kan zijn dat iemand in de (nabije) toekomst toch een beroep doet op VIA.
 - Desgewenst geeft de begeleider een advies aan de jongere en/of de verwijzer waar hij terecht kan.
 - De begeleider rondt het gesprek af en zegt dat, wanneer de jongere wil, hij altijd een beroep kan doen op VIA.
 - Achteraf registreert hij het gesprek als info & advies; éénmalig en het traject als afgesloten.
- Gebruik van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

De ZRM is bedoeld om de mate van zelfredzaamheid te meten op de verschillende leefgebieden van één persoon. De begeleider vult de ZRM op basis van zijn blik op de actuele situatie van de jongere. Bij de beoordeling gaat het om de situatie nu, niet hoe deze was of hoe die mogelijk zal zijn over een tijdje.

Het is het **eigen** (dus subjectieve) beeld van de **huidige** situatie. Natuurlijk is het de bedoeling dat de begeleider de ZRM zo objectief mogelijk invult.

De ZRM kent minimaal twee metingen; de nulmeting bij de start en de eindmeting bij het afronden van het traject. Er kan ook tussentijds gemeten worden, de zogenaamde doelmeting. Deze kan de begeleider koppelen aan een tussenevaluatie. De beoordelingen geven een globaal beeld van de vooruitgang of achteruitgang op de ingevulde leefgebieden.

De score op ieder leefgebied gaat van 1 tot 5 waarbij 1 een crisis situatie betekent en direct ingrijpen vraagt en 5 voor volledig zelfredzaam staat. Wanneer met de muis op een score van een leefgebied wordt geklikt, staat beschreven wat de score bij het behorende leefgebied betekent.

- Voorstel hoe om te gaan met de ZRM:

De begeleider zet de ZRM in als (hulp)instrument om gestructureerd een globaal beeld over de huidige situatie van de jongere te krijgen. De nul- en eindmeting worden sowieso door de begeleider gedaan.

De begeleider vraagt de jongere ook de ZRM in te vullen. Samen kunnen de jongere en de begeleider in gesprek over de verschillen en overeenkomsten en waarom ze juist dat cijfer hebben gegeven. Zo kan dit instrument helpen om een evaluatie te structureren.

De ZRM scores die de jongere zelf invult komen niet in SW4. In SW4 vult de begeleider alleen de ZRM scores van zijn eigen interpretatie in. De begeleider registreert wel hoe de evaluatie verliep, het beeld dat de jongere zelf heeft over zijn zelfstandigheid op de diverse leefgebieden en wat daar over besproken is.

Start begeleiding

Als de intake is afgerond, begint de **begeleidingsfase**. Vanaf het allereerste moment dat de begeleider kennismakt met de jongere, bouwt hij aan de **vertrouwensrelatie**. Alle verbale en non-verbale communicatie heeft invloed op die relatie. Bekende en belangrijke elementen zijn oprecht geïnteresseerd te zijn in de ander, je persoonlijk betrokken tonen, open vragen stellen, doorvragen, ruimte geven aan emoties, niet oordelen, doen wat je zegt, eerlijk en congruent zijn, de jongere aanspreken, vertrouwen hebben in de jongere en diens mogelijkheden. Maar ook nadenken waar je met iemand afsprekt, hoe die plek eruit ziet, bereid zijn iemand tegemoet te komen (letterlijk en figuurlijk) draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen.

De meeste jongeren hebben al vele hulpverleners voorbij zien komen en dat kan de begeleider van VIA een achterstand geven. Die zal soms extra zijn best moeten doen het vertrouwen van de jongere te winnen. Een verschil met veel hulpverlening is dat de positie van de begeleider van VIA niet van bovenaf is bepaald. Gezamenlijk staan zij voor het behalen van een aantal doelen. De begeleider faciliteert dat proces.

De soms acute situatie waarin jongeren verkeren lijkt om directe actie te vragen. Iets voor een jongere doen kan bijdragen aan het bouwen van vertrouwen. Net zo belangrijk is 'er zijn' voor de jongere, luisteren naar zijn verhaal, niet oordelen of vertellen wat iemand moet doen. Met iets doen kunnen verwachtingen worden gewekt die later niet worden ingelost. 'Weloverwogen doen' kan een goed instrument zijn. De jongere coachen iets zelf te doen, zeker als hij niet gedacht had dat het hem zou lukken, geeft naast vertrouwen in de relatie ook vertrouwen in zichzelf.

Een andere belangrijke pijler voor het vertrouwen is de waarborg van de privacy. Wat gebeurt met de informatie die de jongere geeft, welke informatie wordt gedeeld met anderen en waarom? Hierover open en eerlijk zijn bevordert het vertrouwen.

De vertrouwensrelatie is om meerdere redenen zo belangrijk. Ten eerste is een goede relatie een belangrijke indicator voor een succesvol traject, ten tweede zal de jongere meer vertellen naarmate hij iemand meer vertrouwt en ten derde kun je als begeleider meer zeggen (beter confronteren) als de vertrouwensrelatie goed is.

In de begeleidingsfase gaat het om het **in kaart brengen** van de wensen, doelen en situatie van de jongere. Hoe meer specifiek de doelen, hoe beter werkbaar. Dat vraagt zorgvuldig doorvragen door de begeleider. Wat is het dat de jongere écht wil, wat is nodig om de doelen te behalen, wat heeft hij er

voor over, wat heeft hij hiervoor (al) in huis, wie kan helpen? Welke belemmeringen zijn er die het behalen van de doelen in de weg zitten, hoe wil hij dat aanpakken en wie en wat is daarvoor nodig? Veel jongeren worstelen met acute problemen. Dat maakt het moeilijk om verder vooruit te kijken. Het is het perspectief waaraan de begeleider helpt herinneren op het moment dat de jongere dat uit het oog verliest. Dat perspectief en het gevoel er niet alleen voor te staan geven de motivatie om moeilijke klussen te klaren. Het vertrouwen van de begeleider in de jongere helpt daarbij.

Wanneer de jongere en de begeleider een en ander in kaart hebben gebracht, is het tijd om duidelijke en specifieke **doelen te formuleren**. Hier is de afgelopen tijd voorwerk voor gedaan. Deze doelen komen in het plan van aanpak. Die kunnen gaan over de uitstroomresultaten van school, werk en/of zorg maar ook over andere zaken als huisvesting, schulden, herstel van contact met de omgeving, inzicht in zichzelf, agressie regulatie, therapie, behandeling, etc.

Na maximaal 6 weken hebben de jongere en de begeleider een plan van aanpak opgesteld.

Met behulp van de begeleider formuleert de jongere haalbare doelen en bedenkt hij welke acties nodig zijn om de doelen te behalen en hoeveel tijd daarvoor nodig of beschikbaar is. Vervolgens bepalen de jongere en de begeleider wie voor welke actie verantwoordelijk is. Daarbij stimuleert de begeleider de jongere om in zijn eigen omgeving te kijken wie hij kent die hem zou kunnen helpen met bepaalde acties.

Dit alles leggen de jongere en begeleider vast in het **plan van aanpak**. Zo is duidelijk wat moet gebeuren en wat van wie verwacht wordt. Dit biedt een kader om elkaar aan te spreken en te complimenteren op de resultaten en/of inzet om tot de resultaten te komen.

In het plan van aanpak staat ook beschreven welke belemmeringen de doelen in de weg staan. Dit kunnen belemmeringen zijn die de jongere aandraagt, mogelijk op (door)vragen van de begeleider. Omdat de begeleider de jongere inmiddels vaker heeft gezien en gesproken heeft ook hij ideeën over factoren die eerst of ook moeten worden aangepakt om een duurzaam resultaat tot stand te brengen. Hij bespreekt deze met de jongere. Afhankelijk van de jongere is het makkelijker of moeilijker om daar overeenstemming over te bereiken. Krachtig werkt het om duidelijke observaties te bespreken en vanuit het eigen gevoel te spreken. Dus belemmerende factoren of gedrag te bespreken in de relatie tussen de jongere en de begeleider. Hiervoor is het gevoel van de begeleider van belang en geeft hij met een ik-boodschap weer welk gevoel het gedrag van de jongere bij hem oproept. Zo kan de begeleider de jongere respectvol en eerlijk confronteren met zijn gedrag en de effecten daarvan op een ander.

Een andere effectieve manier om jongeren te confronteren met de effecten van hun gedrag is om het te koppelen aan de doelen voor de toekomst die de jongere voor zichzelf gesteld heeft en samen bespreken hoe het gedrag van de jongere zijn doelen beïnvloedt.

Tijdens de begeleidingsfase brengen de jongere en de begeleider steeds verder in kaart wat (nog) moet gebeuren en formuleren zij acties die daaruit volgen. Belangrijk is om zoveel mogelijk op zoek te gaan naar en aan te sluiten bij de 'gezonde' kant van de jongere en zijn omgeving. De begeleider kan met de jongere onderzoeken waar (een specifieke plek), wanneer (een periode in iemands leven) en bij wie (familie maar ook iemand van school, buurt, hobby, begeleider, etc.) hij zich prettig voelt of heeft gevoeld. Hierin kunnen aanknopingspunten zitten voor de begeleiding, de doelen of het zoeken naar steunbronnen.

Drie maanden na de start van het traject evalueren de jongere en de begeleider het traject tot dan toe. Daarvoor kunnen zij gebruik maken van het doelenformulier, het plan van aanpak en het cijfer dat de jongere tijdens het eerste gesprek gaf. Hier kan ook de ZRM gebruikt worden. De jongere en de begeleider kijken terug op de afgelopen maanden. Ze bespreken de resultaten, hoe die resultaten tot stand zijn gekomen. Daarin is aandacht voor wat de jongere heeft gedaan en hoe, zodat nog eens geëxpliciteerd wordt hoe je iets aanpakt en wat hij goed heeft gedaan. Wanneer doelen niet zijn

behaald of afspraken niet nagekomen, wordt dit ook besproken. Wat zijn de achterliggende redenen geweest en de gevolgen ervan? Teruggekeken wordt naar het cijfer dat de jongere gaf aan zijn situatie en welk cijfer hij geeft aan de situatie nu en waarom. Interessant is het om te onderzoeken wat maakt dat de jongere zijn situatie nu anders ervaart.

Naast de praktische doelen wordt ook de samenwerkingsrelatie besproken. Wat vindt de jongere van de begeleiding, waar heeft hij iets aan, wat mist hij, etc.? De begeleider vertelt ook hoe hij de samenwerking en de relatie ervaart.

Vervolgens blikken de jongere en de begeleider vooruit. Ze bepalen de doelen en acties voor de komende periode.

Voor die doelen en acties zijn vaak anderen, zowel informeel als formeel, nodig. Een belangrijk onderdeel van de werkwijze van VIA is het van leggen van contacten met netwerkpartijen. VIA schakelt, met de jongere, vaak diverse organisaties maar ook domeinen aan elkaar. Met de vaste aanwezigheid op het WPI en de MBO's worden onderwijs (zorg en leerplicht) en arbeid aan elkaar verbonden. Door intensieve samenwerking met hulpverleners en zorg is ook hier een sterke verbinding mee.

Samenwerking, verbindend zijn en de toegevoegde waarde van VIA laten zien, zijn continue punten van aandacht. De korte lijnen, de snelle en flexibele werkwijze en laagdrempeligheid maakt VIA voor zowel jongeren als voor het gehele netwerk makkelijk toegankelijk.

Ook binnen het informele netwerk van de jongere heeft VIA een verbindende rol. Met de jongere wordt uitgebreid stilgestaan bij zijn sociale netwerk en wie daarvan een steunende rol op zich kan nemen. Daar waar nodig ondersteunt de begeleider de jongere bij het herstellen of verstevigen van het contact.

Bij informele contacten kan ook worden gedacht aan het inzetten van vrijwilligers, tijdens of juist aan het eind van een begeleidingstraject. Het project Focus maar ook andere organisaties die vrijwilligers inzetten kunnen hiervoor worden benaderd.

Gedurende het vervolg van de begeleidingsfase kan aan de orde komen:

- Inzicht in kwaliteiten en interesses,
- Gesprekken met derden samen voorbereiden,
- Samen naar afspraken gaan,
- De omgeving van de jongere in kaart brengen,
- Steunbronnen onderzoeken en in stelling brengen.

De langduriger samenwerkingsrelatie maakt dat steeds meer inzicht komt in de motivatie en het gedrag van de jongere en hoe dit zich verhoudt tot zijn doelen. Vooraf kijken ze samen naar welke consequenties bepaalde keuzes of gedrag kunnen hebben en wat dat betekent voor de relatie met anderen en het bereiken van zijn doelen. De begeleider kan hierbij ook de (samenwerkings)relatie met de jongere betrekken.

Bij veel jongeren uit deze groep spelen psychische factoren een rol waardoor zij niet komen tot het behalen van hun doelen of tot het aangaan van constructieve relaties. De begeleider bespreekt met de jongere welke verdere vormen van hulp er zijn en meer effect zouden kunnen hebben. Samen onderzoeken ze waar de jongere het beste terecht kan. Wanneer gewenst of nodig helpt de begeleider met de aanmelding. Eventueel gaat hij mee voor het regelen van een verwijsbrief of naar de eerste afspraak.

Een traject bij VIA duurt gemiddeld 6 tot 9 maanden met een maximale duur van 1 jaar. Dat betekent bij de evaluaties dat goed gekeken moet worden naar wat nog moet gebeuren in de komende tijd en wanneer (tijd en resultaten) de begeleiding kan worden afgerond. Als afronding aan de orde is, plannen de jongere en de begeleider een eindevaluatie. Hierin kijken ze terug op het hele traject, hoe begon de jongere en hoe staat hij er nu voor? Er is een plan voor de komende tijd en de jongere weet op wie hij kan terugvallen in moeilijker tijden. Mooi is als er mensen zijn in de eigen omgeving maar ook hier kan een vrijwilliger of professional een rol spelen.

Samen denken de begeleider en de jongere na over hoe ze de afronding en het afscheid willen vormgeven.

Met het afscheid is de jongere uitgestroomd. De begeleider rondt de administratieve zaken af en licht eventuele derden in over de uitstroom.

Niet alle trajecten worden afgesloten aan het eind, d.w.z. als het traject is afgerond. Het gebeurt veel dat jongeren zich niet of onvoldoende aan afspraken houden om tot resultaten te komen. Dit wordt met de jongere besproken. Als de begeleider overweegt het traject te sluiten, bespreekt de begeleider dat in het subteam. Bij afsluiten, probeert hij meerdere malen contact te leggen (app, brief, mail, etc.) om dit met de jongere te bespreken met een termijn waarbinnen de jongere kan reageren. Als de jongere dan nog niks van zich heeft laten horen, sluit de VIA medewerker het traject af. Dit alles wordt zorgvuldig geregistreerd in SW4.

Het streven van de begeleider is altijd om het traject samen af te sluiten en afscheid van elkaar te nemen.

Nazorg

Ook al is het bieden van nazorg niet een officieel 'product', het blijkt een essentieel onderdeel van de afronding van de begeleiding. In de fase na de afsluiting van het traject, houdt de begeleider op afstand vinger aan de pols over het verdere verloop van het vervolg. De bedoeling hiervan is enerzijds dat jongeren de mogelijkheid krijgen dat wat zij hebben geleerd gedurende het traject met de begeleider te internaliseren, anderzijds om te voorkomen dat jongeren afraken van het ingeslagen pad.

Nazorg staat vaak in het teken van het voorkomen van uitval. Maar het kan ook staan in het teken van het bestendigen van de behaalde resultaten. De jongere zou dus ook contact met de begeleider op moeten kunnen nemen om te bespreken dat het goed gaat en hoe goed het gaat. Zodoende worden ook jongeren die doen wat ze hebben bedacht beloond met contact met hun oud-begeleider. Hij kan de jongere belonen en bekrachtigen.

Tijdens deze fase houdt de begeleider in de gaten of de jongere goed contact heeft met zijn nieuwe begeleider of contactpersoon, of hij de verplichting die hij is aangegaan volhoudt en of de jongere vindt dat hij goed wordt begeleid of geholpen op de vervolgplek.

Als blijkt dat deze vragen positief kunnen worden beantwoord, kan het VIA traject helemaal worden afgesloten.

Het kan gebeuren dat de jongere de aansluiting niet goed kan vinden of dreigt te stoppen. Dan kan de begeleider van VIA kijken wat hij kan betekenen. Mogelijk is een gesprek met de vertrouwde begeleider voldoende of blijkt dat de jongere niet op de goede plek terecht is gekomen. In het laatste geval kunnen de jongere en de begeleider van VIA samen kijken wat dan moet gebeuren. Als het nodig is, kan de jongere zich opnieuw aanmelden en gaan de jongere en de begeleider verder (op weg) om te zoeken naar een geschikt vervolg voor de jongere.

Voor de nazorgfase is (nog) geen mogelijkheid tot registreren in SW4, zie aanbevelingen pag. 25.

Hoofdstuk 7

VIA en anderen

Veldwerk algemeen

Stichting Streetcornerwork kent verschillende werksoorten, hieronder een korte beschrijving van het veldwerk.

Het veldwerk wordt gefinancierd door de stadsdelen. Zij zijn de opdrachtgever. Dat is de reden dat de opdracht per stadsdeel kan verschillen. Iedere veldwerker heeft een eigen wijk binnen een stadsdeel. De doelgroep voor het veldwerk zijn jongeren tussen de 18 en 23 jaar met problemen op meerdere levensgebieden die geen hulp willen of vinden dat ze geen hulp nodig hebben (zorgmijders), groepen jongeren die overlast geven of spookjongeren (jongeren die onzichtbaar zijn voor o.a. de overheid).

Werkzaamheden

Veldwerkers zijn zo'n 60 % van hun werktijd te vinden in hun wijk. Ze leggen contacten met individuele jongeren en met (overlast gevende) groepen jongeren maar ook met buurtbewoners en instanties van de wijk en ze onderhouden deze contacten. Het doel van de contacten met de jongeren is om te onderzoeken of zij begeleiding wensen en zo ja om te onderzoeken waar ze het beste op hun plek zijn. De contactfase kan lang duren en intensief zijn. In deze fase probeert de veldwerker een vertrouwensband op te bouwen door informele gesprekken te voeren en de jongere zich bewust te laten worden van het gedrag en de effecten daarvan. Wanneer de veldwerker denkt dat het zinvol is, probeert hij de jongere te motiveren om hulp te accepteren. Het kan ook zijn dat de gesprekken op straat met de jongeren leiden tot (her)aanmelden op school of op zoek of terug gaan naar werk. Veldwerkers organiseren activiteiten & voorlichtingsbijeenkomsten voor de jongeren in hun wijk.

De overige 40% van de tijd besteden ze aan overleg met o.a. het stadsdeel en andere (hulpverlenings)organisaties over jongeren, signalen en overlast.

Overeenkomsten veldwerk & VIA

- voeren van hulpverleningsgesprekken,
- ondersteunen bij het regelen van praktische zaken,
- meegaan met jongeren naar externe afspraken,
- jongeren verwijzen naar (gespecialiseerde) hulpverlening,
- huisbezoeken afleggen bij jongeren die niet meer in beeld zijn bij instanties zoals de gemeente (WPI) of scholen.

Bij het veldwerk worden jongeren via de straat geworven en niet verwezen via de gemeente of andere instanties. De veldwerker weet dus vaak niets van de jongere behalve dat wat hij ziet en hoort van de jongere of diens sociale omgeving. Jongeren bij het veldwerk zijn niet ouder dan 23 jaar en zijn vaak zorg-mijdend.

Jongerenpunt

WPI voert de Participatiewet uit. VIA begeleidt jongeren naar een vorm van opleiding, werk, traject en/of zorg. Het gaat om vrijwillige maar niet vrijblijvende hulpverlening. Daarmee heeft de begeleider van VIA een begeleidende rol en is de medewerker van WPI uitvoerder van de wet die uitkeringen verstrekt. Zo kan iemands uitkering worden ingetrokken of niet worden verstrekt terwijl het traject doorloopt. De VIA begeleider neemt een onafhankelijke positie in en stelt zich op naast de jongere. Er is geen informatieplicht t.a.v. WPI (behalve bij fraude).

Taken VIA in relatie tot WPI

- Vaste momenten van daar zijn om aan te schuiven bij overleggen en intakes om o.m. uitleg te geven over wat VIA wel/niet doet, wensen en hulpvragen te onderzoeken. WPI maakt een plan van aanpak met voorwaarden voor de uitkering. VIA kan de jongere ondersteunen bij het regelen

van deze voorwaarden (bijv. schuldhulpverlening, therapie of behandeling, oriëntatie op opleiding/werk, etc.),

- Een informerende en adviserende rol t.a.v. jongerenadviseurs,
- Op de hoogte zijn van beleid en mogelijkheden binnen WPI,
- Gezamenlijk huisbezoeken voorbereiden en afleggen,
- 3 gesprekken voorbereiden en voeren,
- Gezamenlijk lijnen uitzetten waarbij WPI een rol als stok achter de deur op zich kan nemen met een rolverdeling t.a.v. de jongere van 'good cop, bad cop',
- Bijwonen van overleg.

Samenwerking ROC

- Zorg Advies Teams (ZAT)

VIA sluit op verzoek van de ROC's in Amsterdam aan bij de zogenaamde ZAT overleggen, dit is een multidisciplinair overleg met onder andere zorgcoördinator, decaan, leerplichtambtenaar, jeugdadviseur, jeugdarts, jeugdpsycholoog en eventueel een gedragswetenschapper.

Het doel van deze overleggen is om schoolverzuim terug te dringen. Leerlingen met hoog verzuim worden besproken om tot een plan te komen hoe het verzuim terug te dringen.

De VIA begeleider is onafhankelijk van de onderwijsinstellingen en kan dus vrij meedenken en adviseren wat goed zou zijn voor de leerling. Veel meer dan de scholen kan de VIA begeleider outreachend te werk gaan en jongeren opzoeken in hun eigen omgeving. Zo kan, aanvullend op het ZAT, de VIA begeleider buiten de school proberen het contact van de jongere met de school te herstellen of samen met de jongere een alternatief bedenken. In overleg met de zorgcoördinator en/of jeugdadviseur kan de VIA begeleider maatwerk leveren.

Als een leerling door het ZAT wordt aangemeld bij VIA registreert de begeleider de jongere in SW4.

Omdat de ROC's een regionale functie hebben en VIA per stadsdeel is georganiseerd wordt altijd even gekeken bij welk subteam de jongere het beste terecht kan.

- ROC

VIA werkt nauw samen met verschillende MBO-instellingen. Enerzijds om uitval te voorkomen, zoals hierboven beschreven. Anderzijds om jongeren (weer) op school te krijgen. Scholen waar jongeren worden aangemeld zijn naast de reguliere opleidingen vooral Urban Act, de Amsterdamse Plus school en de entreeopleiding.

Jongeren die bij VIA worden aangemeld hebben niet alleen een probleem met aanwezigheid. Meestal is het verzuim een signaal dat op meerdere leefgebieden belemmeringen zijn. Bij de aanmelding wordt contact opgenomen met de school. In de meeste gevallen plant de VIA begeleider een driegesprek om kennis te maken met de jongere en de aanmelder. Hierna begint het traject.

Korte weergave VIA traject

<p>1. Aanmelding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanmelden via de website - Aanmelding wordt opgepakt door het betreffende stadsdeel binnen 1 werkweek VIA medewerker neemt contact op met de aanmelder
<p>2. Kennismaking en intake</p> <ul style="list-style-type: none"> - VIA medewerker neemt binnen 1 werkweek dagen contact op met de jongere - Inplannen van een afspraak - Vertellen over privacywetgeving, klachten procedure, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, VIA werkwijze - Tijdens gesprek bepalen of de jongere binnen de VIA doelgroep past - Als het bij een eenmalig advies gesprek blijft wordt geen traject gestart - Papieren dossier wordt compleet gemaakt en volgens privacy wetgeving bewaart - Resultaten rapporteren aan de aanmelder
<p>3. Plan van aanpak + trajectsoort</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na de intake wordt de trajectsoort bepaald - Plan van aanpak wordt opgesteld en ondertekend - Jongere wordt in SW4 opgenomen - ZRM invullen
<p>4. Start begeleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren plan van aanpak
<p>5. Tussenevaluatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na 3 maanden samen met de jongere tussenevaluatie plannen - ZRM doelmeting invullen - Plan van aanpak zo nodig bijstellen
<p>6. Begeleiding gaat verder</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na 3 maanden verder met punt 5 - Of afronding begint, zie punt 7
<p>7. Eindevaluatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terugkijken naar start, bespreken wat is bereikt en hoe - Samenwerking evalueren - Eind ZRM invullen
<p>8. Afsluiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laatste afspraak - afscheid nemen

Bijlage II

Ter verdere ontwikkeling

Als bijlagen kunnen later nog worden toegevoegd

- Doelenformulier (ontwikkelgroep registratie)
- Plan van aanpak (wil Patricia maken met een collega)
- ZRM
- Eco/sociogram
- Anders...

Aanbevelingen → onderzoeken wie en wat hier iets mee kan of moet doen

- Integreren in SW4 → plan van aanpak, rapportage van doelen per leefgebied, registreren nazorg?
- Het systeem geeft nu zeer regelmatig aan dat de ZRM moet worden ingevuld. Dat betekent vaak lijsten met meldingen als SW4 wordt geopend. Het zou het fijn zijn als de vele melding rondom ZRM invullen in SW4 worden verminderd. Zodat het alleen te zien is wanneer het ook echt nodig is.
- De ZRM moet direct na aanmelding worden ingevuld. Ook als de begeleider de jongere nog niet gesproken heeft. Omdat er geen vakje is 'onbekend' of 'geen informatie beschikbaar', vult de begeleider iets in. Dat vertroebelt het beeld dat wordt gegeven. Kan er een vakje 'nog onbekend' worden toegevoegd?
- Het bieden van nazorg is een vast niet-formeel onderdeel van het traject. Nu kan niet worden geregistreerd in SW4 voor nazorg. Dat lijkt wel wenselijk.
- Uitzoeken beroepscode/beroepsgeheim in relatie tot informatie die je van jongeren krijgt in vertrouwen die gaan over strafbare feiten, (levens)gevaarlijke situaties, etc.
- Uitzoeken hoe het (juridisch) zit met vervoer van jongeren door begeleiders op brommer of in auto