

Deelrapportage

# Young Originals

Dansen doe je met z'n vieren | Hoe maak je ondersteuning van jongeren beter

14 december 2023

Evelien Rauwerdink-  
Nijland  
Femke Kaulingfreks

## Young Originals

### Dansen doe je met z'n vieren | Hoe maak je ondersteuning van jongeren beter

**Auteurs** Evelien Rauwerdink - Nijland en Femke Kaulingfreks

**Lectoraat** Jeugd en Samenleving

**Soort object** Deelrapportage

**Datum** 14 december 2023

Toegankelijkheid van het recht van Deelrapportage  
Young Originals. Dansen doe je met z'n vieren | Hoe  
maak je ondersteuning van jongeren beter is in licentie  
gegeven volgens een Creative Commons  
Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie  
2021 Hogeschool Inholland

## Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Context	9
2. Waarden in contact met jongeren	11
3. Handelen coaches in interactie met jongeren	13
4. Professionele samenwerking	19
5. Organisatiestructuur	24
6. Conclusie	30
7. Aanbevelingen	31
8. Literatuur	32

## Inleiding

Bij veel jongeren komen vanaf hun zestiende – met het steeds zelfstandiger worden – nieuwe vragen op, die ze niet zo snel met hun ouders bespreken. Ze kunnen ook tegen nieuwe uitdagingen aanlopen, bijvoorbeeld op het gebied van geldzaken, relaties of middelengebruik<sup>1</sup>. Vanaf hun achttiende wordt bovendien formeel zelfredzaamheid van hen verwacht op verschillende leefgebieden. Tegelijkertijd constateerde de SER in 2019 en 2021 dat het opbouwen van een zelfstandig bestaan voor veel jongeren steeds lastiger wordt en dat de kansengelijkheid toeneemt<sup>2</sup>. Door de coronacrisis is de kansengelijkheid in het onderwijs toegenomen en is de mentale gezondheid van jongeren onder druk komen te staan. Wie van huis uit een minder stabiele financiële en sociale basis heeft loopt eerder vast op weg naar een zelfstandig volwassen leven. Juist jongeren die zich in een kwetsbare positie bevinden, vertellen niet makkelijk waar ze mee zitten, de drempel naar hulpverlening is hoog. Soms schamen ze zich, of zijn ze bang als probleemgeval te worden gezien. Bovendien kunnen jongeren in de levensfase van 16-27 jaar geconfronteerd worden met een enorme versnippering van de ondersteuning (Van Goor & Wiersma, 2019; Reynaert et al., 2021). Ze vinden het lastig om geschikte informatie en advies te vinden, of missen daarvoor een laagdrempelig en vertrouwd aanspreekpunt in hun directe omgeving (Bijl et al., 2005; Sonneveld et al., 2013; Koops et al., 2015; Schaap et al., 2017; Sonneveld, 2022). Bovendien is de hulpverlening voor volwassenen waar jongeren vanaf hun achttiende aanspraak op kunnen maken anders ingericht dan de jeugdhulpverlening. Om wat voor reden dan ook ontvangen jongeren de broodnodige adviezen en hulp niet, of niet op tijd (Baart, 2011; Leest, 2016; Wolf, 1997; Dewaele et al., 2021; Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022).

Om jongeren, zeker jongeren die zich in een kwetsbare situatie bevinden, vanaf hun zestiende te bereiken en aan te sluiten bij hun behoeften is het om te beginnen noodzakelijk 'aanwezig te zijn in hun leefwereld' (Sonneveld et al., 2013; Baart, 2011, Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Rauwerdink-Nijland et al., te verschijnen). Door hier duurzame relaties op te bouwen kunnen de barrières die jongeren ervaren om de stap naar steun te zetten worden beslecht (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Rauwerdink-Nijland et al., te verschijnen). Er zijn organisaties in de wijk zoals jongerenwerk en straathoekwerk die al dichtbij jongeren in een kwetsbare positie staan en vaak snel zien welke vragen bij hen leven en waar ze mee worstelen (Metz, 2011; De Winter, 2011). Dat geldt ook voor mentoren en docenten die deze jongeren dagelijks op school meemaken (Pels et al., 2013). Op school, in de wijk en online zijn professionals actief die een klankbord voor jongeren kunnen zijn, die hun vertrouwen weten te winnen en door hun benader- en werkwijze signalen kunnen opvangen over ondersteuningsbehoeften (Sonneveld, 2022; Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Metz, 2011; De Winter, 2011). In dit project onderzoeken wij hoe professionals in de wijk, online en op school (hulp)vragen van jongeren in een vroeg stadium kunnen herkennen en hoe zij kunnen samenwerken met professionals in de opvoedondersteuning en jeugdhulp, zoals Ouder- en Kindteams of meer specialistische hulpverleners. We hebben aan de hand van verschillende casussen onderzocht hoe verschillende partijen samen kunnen werken aan een goede aansluiting, zodat de jongeren die informatie, advies of hulp nodig hebben goed begeleid worden in alle stappen die ze moeten nemen op weg naar een zelfstandig, volwassen leven.

1 Zie factsheet NJi over jongeren tussen de 16 en 27 op weg naar zelfredzaamheid. Bron:

<https://storage.googleapis.com/assets.16-27.nl/media/files/2019/05/Factsheet%20jongeren.pdf>

2 Zie: <https://www.ser.nl/nl/Publicaties/kansen-belemmeringen-jongeren> en

<https://www.ser.nl/nl/Publicaties/veelbelovend-kansen-belemmeringen-jongeren>

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *Hoe kunnen jeugdprofessionals in de wijk, online en op school (hulp)vragen van jongeren (16-27 jaar) in een vroeg stadium herkennen door samen aanwezig te zijn in hun leefwereld? Welke waarden, competenties en werkwijzen, vormen van samenwerking en randvoorwaarden zijn daarvoor nodig?*

Uit deze hoofdvraag hebben we vier deelvragen afgeleid:

- Welke werkwijzen, eigenschappen en competenties zijn werkzaam vanuit het perspectief van de betrokkenen (professionals en jongeren) om goed aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van jongeren, om vragen bij hen op te kunnen halen en een alliantie met hen op te bouwen?
- Hoe positioneren verschillende professionals zich in de samenwerking rondom de jongeren? Welke knelpunten doen zich voor in interprofessionele samenwerking en welke oplossingen worden gevonden?
- Vanuit welke waarden doen professionals hun werk, en in hoeverre bevorderen gedeelde waarden de interprofessionele samenwerking?
- In hoeverre dragen organisatiestructuren ertoe bij dat de betrokkenen met hun verschillende opdrachten en (ervarings)deskundigheid de handelingsruimte kunnen en willen pakken die nodig is om duurzaam samen te werken, en maatwerk te leveren voor jongeren?

We hebben deze vragen onderzocht in de context van vijf praktijken. In deze casussen hebben we door middel van participatief, kwalitatief onderzoek bekeken hoe professionals aansluiten bij de leefwereld van jongeren (Sonneveld et al., 2013; Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Newton, 2004; Kaulingfreks, 2019), hoe ze daarbij met andere professionals samenwerken (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Van Montfoort et al., 2010; Bakker, 2011; Honhoff & Van den Brink, 2011; Bordin, 1979) en welke organisatorische randvoorwaarden daarbij van belang zijn. We onderzochten wat belangrijke competenties of werkwijzen zijn in het opbouwen van de werkrelatie met jongeren (Rauwerdink-Nijland et al., te verschijnen; Pijnenburg, 2010; De Greef et al., 2018; Metz & Verharen, 2021) en welke elementen in de samenwerking en organisatorische inbedding helpend of juist belemmerend zijn in het aansluiten bij jongeren. Als laatste hebben we aandacht gehad voor de waarden van waaruit professionals werken, omdat deze waarden het uitgangspunt vormen voor de lastige en complexe afwegingen die sociaal professionals en onderwijsprofessionals in hun dagelijkse praktijk continu maken (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Spierings et al., 2018)<sup>3</sup>. Deze waarden geven richting aan hóe professionals in het sociaal domein en onderwijs handelen en het sterkt hun in de dialoog die zij met anderen hierover moeten voeren (Spierings et al., 2018; Metz & Sonneveld, 2018; Van Arum & Van Enden, 2018).

Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van het lectoraat Jeugd en Samenleving van Hogeschool Inholland, perMens en het Verwey-Jonker Instituut, in het kader van de academische werkplaats jeugd KeTJAA in Amsterdam-Amstelland. KeTJAA (Kenniserkplaats Jeugd Amsterdam-Amstelland) is een netwerk van onderzoekers, professionals, beleidsmakers en vertegenwoordigers van jongeren en hun ouders dat zich richt op het beter ondersteunen van jongeren in kwetsbare situaties. Dit consortium werkt vanuit een meerjarig programma en wordt gefinancierd door ZonMw en de gemeente Amsterdam. Het werken vanuit de leefwereld van jongeren, goed bij ze weten aan te sluiten, tijdig signalen ophalen, de juiste informatie brengen bij jongeren, zijn belangrijke thema's binnen dit netwerk. Zowel in onderzoek als in bijeenkomsten (werkplaatsen) wordt kennis hierover geproduceerd en gedeeld.

### Selectie van praktijken

We hebben bij de selectie van praktijken voor dit onderzoek gestreefd naar variatie in de aard van de setting waarin jongeren op een vanzelfsprekende en laagdrempelige manier

<sup>3</sup> Zie ook: <https://www.swpbook.com/boeken/64/humanistics-university-press/1698/praktijken-van-normatieve-professionalisering> en <https://www.bol.com/nl/nl/p/de-terugkeer-van-het-lesgeven/930000042152761/?bltgh=r3H2Tmh-LkEu6Zl0w-tJ3Q.4> 14.19.ProductTitle

met professionals in contact komen. Daarbij hebben we ons gericht op drie domeinen waar jongeren veel tijd doorbrengen, en die dus een groot onderdeel van hun leefwereld uitmaken: school, de wijk en online.

Goede samenwerking tussen onderwijsprofessionals, jongerenwerkers en professionals in de jeugdhulp en opvoedondersteuning, zoals Ouder- en Kind Adviseurs of specialistische hulpverleners is essentieel om jongeren beter te bereiken en ondersteunen. Een verkenning in opdracht van het Ouder- en Kindteam Amsterdam van de verdere ontwikkeling van 'wijkgerichte preventie' benoemt de samenwerking met en ondersteuning van het voorveld (sleutelpersonen, actieve ouders, maar ook leerkrachten of professionals in basisvoorzieningen zoals het jongerenwerk), als een van de belangrijke aandachtspunten (Pels & Distelbrink, 2019). Ook bij instellingen voor meer specialistische hulpverlening wordt het belang gezien van het dichterbij de leefwereld van jongeren opereren. In de interdisciplinaire samenwerking is aandacht nodig voor een heldere taakverdeling en flexibele werkwijzen om echt samen op te trekken. Daarom hebben we in onze selectie van casussen ook een praktijk opgenomen waarbij meer gespecialiseerde professionals met elkaar samenwerken in een interdisciplinair team.

In de wijk zijn het vaak jongerenwerkers en straathoekwerkers die als eerste in contact komen met jongeren die advies of ondersteuning nodig hebben. Zij richten zich op de kwetsbare groep jongeren, die niet uit zichzelf om ondersteuning of hulp vragen, ook als dit hard nodig is (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2019, te verschijnen; Sonneveld & Metz, 2019). Dit doen werkers direct in de leefwereld van hun doelgroep, bijvoorbeeld op straat en speelpleinen, parken en buurthuizen. Zij hebben goed zicht op wat leeft bij kwetsbare jongeren en op de mechanismen die ervoor zorgen dat ze niet de juiste ondersteuning krijgen (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2018, 2019; Manders et al., 2018). Jongeren moeten bijvoorbeeld in staat zijn hun problemen te erkennen, over hun schaamte te stappen, of weerstand te bieden aan de sociale druk uit hun omgeving om problemen binnenskamers te houden. Daarbovenop worden de wachtlijsten – zelfs op de meest kwetsbare leefgebieden zoals huisvesting, GGZ, verslaving en schulden – al jaren steeds langer, waardoor kwetsbare jongeren de broodnodige ondersteuning veel te laat of niet krijgen, of zelfs uitvallen (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2019; Dessain & Van Geuns, 2019; Friele et al., 2019). Tijdens de coronacrisis maar ook daarna zijn jongerenwerkers steeds actiever geworden online, eerst uit noodzaak, omdat fysiek contact in buurtcentra en de openbare ruimte lange tijd aan banden was gelegd door de coronamaatregelen, maar ook daarna vanuit het besef dat de leefwereld van jongeren zich in toenemende mate online afspeelt. De leefwereld van jongeren speelt zich voor een groot deel online af, maar jongeren hebben moeite om zelf betrouwbare informatie uit het grote online aanbod te filteren<sup>4</sup>. Daarnaast wordt er bij het aanbod aan informatievoorzieningen vanuit gegaan dat jongeren zelf al met vragen komen, terwijl het voor sommige jongeren juist heel lastig is om een heldere vraag te formuleren. Daarom hebben we in onze selectie van casussen ook een online praktijk opgenomen die zich richtte op lifecoaching.

Jongeren brengen ook na hun zestiende meestal nog veel tijd door op school. Daarom hebben we in onze selectie van casussen ook twee onderwijspraktijken opgenomen, een op het mbo en een op het hbo. Regionale mbo-instellingen zoals het ROC van Amsterdam zetten zich met verschillende initiatieven in om jongeren in een kwetsbare positie op tijd de juiste ondersteuning te bieden en om voortijdige schooluitval te voorkomen. Hierbij wordt steeds meer samengewerkt tussen onderwijsprofessionals, Ouder- en Kindteams en externe (specialistische) zorgpartners die in de school zijn ingebed. Jeugdadviseurs en -artsen bekijken bijvoorbeeld in nauwe samenwerking met mentoren en zorgcoördinatoren welke professionele ondersteuning het beste past bij jongeren die hulp nodig hebben. Ook is er een grote groep studenten die geen speciale

<sup>4</sup> Zie: Manders, W., & Todorović, D. (2021). *Jongerenwerk in de online leefwereld van jongeren*. Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, Lectoraat Youth Spot.

hulp nodig hebben, maar wel met bepaalde problemen of onzekerheden worstelen, of vragen hebben over de zaken die gaan veranderen als ze achttien worden. Zij weten nog niet altijd hun weg te vinden naar de informatietools, trainingen en advies die op school worden aangeboden. In het kader van passend onderwijs zien we nu al dat meer specialistische expertise wordt ingebracht in de klas, waarbij bijvoorbeeld pedagogische en jeugdhulp intensiever samenwerken met docententeams en scholing aanbieden aan mentoren (Eimers & Kennis, 2017). Passend onderwijs gaat niet alleen over individuele begeleidingstrajecten, maar ook over het werken aan een positief pedagogisch klimaat en vertrouwensrelatie in klassenverband. Omdat er nog veel onbekend is over de zorgstructuur voor studenten in het hoger onderwijs hebben we in onze selectie van casussen ook een praktijk uit het hoger onderwijs opgenomen.

De praktijken (casussen) die zijn onderzocht betreffen:

- Krachtteam (pilot met intensieve domein overstijgende samenwerking tussen organisaties die dak- en thuisloze jongeren en jongeren in begeleid wonen ondersteunen)
- Girls Forward (meidenwerk met een programma van groepsavonden en individuele begeleidingstrajecten)
- Opleiding aan het ROC van Amsterdam
- Opleiding aan Hogeschool Inholland
- Young Originals (pilot die begon in coronatijd waarbij jongerenwerkers kortdurende online coaching aanbieden aan jongeren)

### **Uitvoering van het onderzoek**

Binnen de betreffende praktijken is in de periode van lente 2021 tot herfst 2022 participatief, kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De onderzoekers hebben individuele en groepsinterviews gehouden met medewerkers van de betrokken organisaties en met jongeren, geobserveerd bij interacties tussen jongeren en professionals of tussen professionals onderling, bijvoorbeeld door mee te lopen in de klas, bij groepsactiviteiten in een buurtcentrum aanwezig te zijn, bij team overleggen en een-op-een begeleidingsgesprekken tussen professionals en jongeren aan te sluiten, maar ook online aan te sluiten bij coaching gesprekken en teamoverleggen. Ook is documentatie van de betrokken organisaties geanalyseerd, zoals beleidsstukken, methodiekbeschrijvingen en vergaderverslagen. Per casus waren er een of twee hoofdonderzoekers die het onderzoek uitvoerden, bij één casus ondersteund door stagiaires (bij Girls Forward).

De onderzoekers bepaalden op basis van een literatuurstudie welke elementen van belang waren voor het onderzoeksinstrumentarium (topiclijsten voor interviews en observatiekader). Dit onderzoeksinstrumentarium is voorgelegd aan een klankbordgroep van enkele experts die goed thuis zijn in de leefwereld van jongeren en aan ervaringsdeskundige jongeren van ExpEx. In het onderzoek is uiteindelijk gekeken naar:

- waarden van waaruit professionals hun werk doen;
- wijzen waarop de werkrelatie met de jongeren wordt opgebouwd;
- competenties, eigenschappen en werkwijzen (soms samen genomen onder 'werkzame elementen') om aan te sluiten bij de leefwereld, bij behoeften en bij kwaliteiten en kwetsbaarheden van jongeren;
- praktische ondersteuning die werd geboden aan jongeren;
- samenwerking met het informele netwerk van jongeren;
- professionele samenwerking binnen en tussen organisaties;
- organisatorische randvoorwaarden voor die samenwerking, bijvoorbeeld in management, beleid, financiële kaders of samenwerkingsafspraken.

In alle casussen zijn alle genoemde onderwerpen onderzocht, vanuit het perspectief van jongeren en professionals door middel van individuele interviews en focusgroepen over waarden en samenwerking, en van de onderzoekers door middel van participatieve observatie bij groepsactiviteiten, individuele begeleiding en werkoverleggen.



Om onderzoekertriangulatie te waarborgen wisselden de onderzoekers onderling steeds uit over de dataverzameling en analyse. Bij sommige casussen werd in de periode van het onderzoek veel of bijna uitsluitend online gewerkt (Krachtteam) vanwege de coronapandemie en bijbehorende beperkingen. In andere casussen was dat niet of weinig nodig (Girls Forward, ROC van Amsterdam en Hogeschool Inholland). Steeds is de deelnemers die werden geïnterviewd of geobserveerd goed uitleg gegeven over het doel van het onderzoek en om toestemming van het gebruik van de data gevraagd. Bij interviews die werden opgenomen is een getekend informed consent formulier opgehaald. De interviews en observaties zijn uitgewerkt in verslagen en geanonimiseerd opgeslagen in een beveiligde map waar alleen de onderzoekers bij konden.

De verzamelde data zijn in de loop van 2022 per casus geanalyseerd, gebruikmakend van een thematisch analysekader dat was afgeleid van de topiclijsten voor de interviews en het observatiekader. Daarbij is tussentijds steeds uitgewisseld tussen onderzoekers over wijze van analyseren en duiding van de uitkomsten. De resultaten zijn uitgebreid beschreven in afzonderlijke case studies, die als basis hebben gediend voor dit onderzoeksrapport. Dit is een van de deelrapportages over de case studie die we hebben uitgevoerd bij Young Originals. <https://werkplaatsenjeugd.nl/regionale-kenniswerkplaatsen-jeugd/ketjaa/>

#### Leeswijzer

We beschrijven in deze deelrapportage eerst de organisatie Young Originals en haar activiteiten. Vervolgens gaan we in op de wijze waarop onderzoek in deze specifieke praktijk is uitgevoerd. In hoofdstuk 2 gaan we in op de waarden van waaruit medewerkers bij Young Originals hun werk doen. Hoofdstuk 3 beschrijft de wijze waarop zij aansluiten bij jongeren en welke competenties of eigenschappen daarvoor nodig zijn. Daarna omschrijven we in hoofdstuk 4 op welke manieren samenwerking plaatsvindt en wat medewerkers waarderen in de samenwerking met anderen. In hoofdstuk 5 gaan we in op randvoorwaarden door te kijken naar organisatorische en beleidsmatige belemmeringen en succesfactoren. We sluiten deze rapportage af met enkele conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6).

# 1. Context

Voor de huidige casestudy is meegekeken met Young Originals (YO), online coaching voor jongeren in Amsterdam. In 2020 is vanuit het project Kracht van Zuid (een initiatief van Combiwel, stadsdeel Zuid en Janivo Stichting) een nieuw stedelijk platform voor jongeren ontstaan: “*Young Originals: vind de baas in jezelf*”. YO richt zich op online coaching van jongeren in de leeftijd van 16 en 23 jaar en het realiseren van een plan, waardoor jongeren weer perspectief zien en kansen ontdekken – ondanks moeilijke omstandigheden – aan hun toekomst te willen werken. De insteek van YO is dat al het contact tussen coaches en jongeren via de online leefwereld gaat, mede doordat YO werd opgericht gedurende de eerste corona lockdown periode in maart 2020.

## Werkwijze YO

Jongeren zien via social media (Instagram of Snapchat) de campagne van YO en verkennen dan het platform van YO ([www.youngoriginals.nl](http://www.youngoriginals.nl)). De jongere besluit om zichzelf aan te melden via de smart vragenlijst gericht op de thema's gezondheid, thuis, doelen, mentaliteit, motivatie, netwerk, succes, toekomst en geld en krijgt na het versturen hiervan direct een bericht dat er snel contact met hem of haar zal worden opgenomen. Een team van professionele (jongerenwerk)coaches uit de stad Amsterdam (zeven coaches bij aanvang project 2020) vormen het matchteam, die de ingezonden vragenlijst van de jongeren ontvangt. Zij reageren per WhatsApp naar de jongere en laten weten dat zij contact gaan maken. Mocht het hoge nood zijn, kan de jongere direct via WhatsApp reageren op de coach. Binnen 24 uur voert één van de coaches een videogesprek met de jongere. Is er na dit eerste videogesprek meer coaching nodig, dan kan dit, maar de insteek is om met kortdurende trajecten ervoor te zorgen dat de jongeren weer zelf verder kunnen.

Het is ook mogelijk dat de coaches de jongeren matchen met andere organisaties of voorliggende voorzieningen in de stad zoals jongerenwerk of straathoekwerk. In de praktijk gaat het om maximaal 7 uur aan contactmomenten binnen 6 maanden tijd (Interview A1 + A2).

## Team YO

Het team bestaat in maart 2020 uit zeven jongerenwerkers van de betrokken organisaties die als coach fungeren. Medio juni 2021 bestaat het team uit twee coaches, waarvan één in dienst van de jongerenwerkorganisatie Combiwel en de ander een zzp'er is. Ook is er een betrokken manager vanuit Combiwel en een teamleider. De coaches van YO werken met name vanuit huis. Zij hebben de mogelijkheid om naar een kantoor te gaan in Amsterdam Nieuw-West. De coaches hebben wekelijks overleg met elkaar.

## Jongeren

De jongeren die zich aanmelden bij YO zijn jongeren tussen de 18-27 jaar oud, veelal theoretisch opgeleid (hbo of universiteit) die behoefte hebben aan coaching, maar hier geen geld voor hebben of tegen het feit aanlopen dat er lange wachtlijsten zijn in de GGZ. Het zijn jongeren die behoefte hebben aan (tijdelijke) extra begeleiding en die zelf inzien dat zij baat zouden kunnen hebben bij coaching.

*“Ik had niet direct een hulpvraag ofzo, het is niet zo dat ik heel erg in de problemen zat. Maar meer dat ik het fijn vond om langer en uitgebreider het over mezelf te hebben en wat meer inzichten te krijgen.” (interview Yo2)*

*“Ik denk dat iedereen dat wel zou willen maar niet zo goed weet hoe je het moet aanpakken soms. Ja ik weet niet, het is toch ergens iets opgedruks dat je altijd bezig moet zijn en dat het goed moet gaan en mensen struggelen niet ofzo. Terwijl je weet iedereen struglet met bepaalde dingen.” (interview R.YO)*

### Casestudy

Vanaf juni 2021 tot mei 2022 is er een casestudy uitgevoerd waarbij vijf interviews met jongeren gehouden zijn, twee focusgroepen met coaches en drie interviews met de teamleider en de manager.

## 2. Waarden in contact met jongeren

Het sociaal werk kent diepgewortelde (ethische) waarden die haar beroepslegitimatie is (Metz & Verharen, 2021) en de drijfveer of het commitment vormt waar vanuit het werk gedaan wordt (Morley & Ife, 2002). Dit commitment geldt als morele verplichting voor sociaal werk als beroepsgroep en voor sociaal werkers individueel (Sercombe, 2010; Metz, 2013). Het expliciet benoemen van deze waarden is van groot belang omdat zij het uitgangspunt vormen voor de lastige en complexe afwegingen die sociaal werkers in hun dagelijkse praktijk continu maken (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022). Deze waarden geven namelijk richting aan hóe sociaal werkers handelen en het sterkt hun in de dialoog die zij met anderen hierover moeten voeren (Metz & Verharen, 2021; Spierings et al., 2021).

Voor dit onderzoek is het ontzettend interessant om te kijken wat de diepgewortelde waarden per casus zijn omdat we verschillende praktijken in het sociaal werk volgen. Vragen als: 'wat voor type coaches werken dan in een bepaalde praktijk' of 'zijn er patronen in waarden te ontdekken als we kijken naar de verschillende casussen?'

Als we kijken naar de coaches bij YO zien we dat zij hun werk doen vanuit drie verschillende drijfveren in contact met jongeren.

### Oog hebben voor iedereen

Coaches van YO werken vanuit de waarde: *oog hebben voor iedereen*, waarmee zij bedoelen dat zij het belangrijk vinden om er te kunnen zijn voor iedereen die coaching nodig heeft, ongeacht hun opleidingsniveau en de mate van problemen die zij ervaren. De coaches geven aan dat zij werken vanuit deze drijfveer omdat zij op deze manier de jongeren met een minimale inspanning echt goed op weg kunnen helpen in hun leven. De coaches van YO geven aan dat dit voor elke jongere een mogelijkheid zou moeten zijn.

*"Wij kwamen erachter, het maakt niet uit op welk opleidingsniveau je zit of hoe ver je bent met je persoonlijke ontwikkeling: iedere jongere heeft zijn kwetsbaarheden en hier lopen ze gewoon niet mee te koop."* (interview A1 + A2)

*"Weet je, soms hebben we jongeren die ongeveer weten waar ze heen willen, die op zoek zijn, naar een volgende stap, naar zichzelf. Wij zorgen dan voor een tussensite en dat de kleppen open gaan."* (focusgroep A1)

### Persoonlijke groei

De tweede waarde van de coaches is de waarde *persoonlijke groei*. Hier geven zij aan dat elke jongere recht heeft op persoonlijke groei. De coaches voelen een grote commitment op de waarde persoonlijke groei, dat versterkt is door het COVID-19 virus waarbij met name jongeren veel hebben moeten inleveren in hun sociale en persoonlijke ontwikkeling. Hier geven de coaches aan dat het echt gaat om iets in beweging zetten bij de jongeren waardoor zij weer door kunnen in plaats van zaken in het verleden op te lossen.

*"Er kwamen jongeren die echt wel gewoon coachingstrajecten hadden gehad. Burn-outs hadden gehad, noem het maar op. Corona heeft dat versterkt en we zien nu wel dat er jongeren zijn die hier gigantisch veel behoefte aan hebben: aan een luisterend oor, een steuntje in de rug of dat iemand je weer even op weg helpt."* (interview A1 +A2)

*“Het gaat niet om het roeren in het verleden, maar om jongeren in beweging te zetten. Soms moet er gewoonweg even iets opgeruimd worden om daarna weer door te kunnen.” (focusgroep A1)*

### Autonomie

De derde waarde is *autonomie*, waarmee coaches van YO bedoelen dat de jongeren helemaal zichzelf mogen en moeten kunnen zijn in de coaching die zij geven. Het kan ook zijn dat jongeren nog moeten leren om helemaal zichzelf te kunnen zijn, dan proberen de coaches van YO dit mee te nemen in het coaching traject. Zij vinden de waarde autonomie belangrijk omdat dit de persoonlijke ontwikkeling kan faciliteren en de jongeren regie geeft over hun eigen toekomst.

*“We gaan niet graven. Het komt vanzelf, wij zijn er om te luisteren en om iemand echt te zien. Het geeft jongeren eigenaarschap, het geeft jongeren invloed. Je bent niet afhankelijk.” (focusgroep A1)*

*“Jongeren hoeven niet afhankelijk te zijn van anderen en we kunnen ze leren dat ze zelf keuzes kunnen maken, dat ze het zelf kunnen.” (focusgroep A1)*

### 3. Handelen coaches in interactie met jongeren

Deze paragraaf richt zich op het handelen van de coaches van YO in interactie met de jongeren. We beschrijven achtereenvolgend (1) welke werkzame factoren er te onderscheiden zijn in het handelen en (2) welke belemmerende factoren er te onderscheiden zijn in het handelen.

#### (1) Werkzame factoren in het handelen

De werkzame factoren in het handelen in interactie met de doelgroep onderscheiden we in competenties van coaches en eigenschappen waarover zij idealiter beschikken.

##### A Competenties

De eerste competentie waarover coaches van YO moeten beschikken is het kunnen realiseren en onderhouden van de *werkrelatie*. Bij een werkrelatie gaat het om een actieve samenwerking tussen professional en jongere, waarin beide verantwoordelijkheid dragen voor deze relatie én waarbij dit contact van dermate groot belang is dat het verschil maakt in het leven van de jongere (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022; Pijnenburg, 2010; Montfoort et al., 2010). Voor de coaches van YO gaat het in hun dagelijkse praktijk met name over dat zij *spiegelen in gespreken* en een *open houding, betrokkenheid, ervaringskennis en oprechte interesse* laten zien in het contact met de jongeren. Coaches van YO moeten in staat zijn om zichzelf in te leven in de situatie van de jongeren om hen ook daadwerkelijk de ondersteuning te kunnen bieden die zij nodig hebben.

*“Het was echt een soort van spiegel dat mij werd voorgehouden. Als ik dan iets zei, dat X dan aan gaf van: hoor je nu wat je zegt? Ik had daar heel veel behoefte aan, aan dingen terug kunnen geven zodat je een soort van kan reflecteren op wat je zegt. En dat geeft gewoon inzicht.” (interview 2J.YO)*

*“En ook omdat we bepaalde raakvlakken hadden in hoe zij bepaalde dingen heeft ervaren in haar leven. Dus daar had ze het dan af en toe over om mij het gevoel te geven dat ik daar bijvoorbeeld niet alleen in stond.” (R.YO)*

*“Weet je, ik vind het ook belangrijk om mijn eigen ervaringen te delen. Toen ik jong was had ik eigenlijk ook niemand om op terug te vallen. Ik was een jongere die heel veel gehad zou hebben aan de coaching van YO. Ik herken hun struggles en kan me ook goed inleven hierdoor.” (focusgroep 1)*

*“Wat ik echt heel fijn vind is dat als ik merk dat iemand echt luistert en daarbij ook dingen onthoudt. Dat als je elkaar bijvoorbeeld twee weken niet gezien hebt, dat ze weer even terug gaat naar het vorige gesprek. Een soort van betrokkenheid vind ik dat eigenlijk.” (J.YO)*

*“Ik vind het fijn als mensen goed kunnen luisteren denk ik. En als ze begripvol zijn, dat ze zich door het goede luisteren goed in kunnen leven.” (T.YO)*

*“Ik wist alleen dat er iets was en X kon dat heel goed uit mij trekken. Ze stelde gewoon goede vragen, maar liet mij wel het gesprek leiden eigenlijk. Zij kon mij heel goed lezen.” (T.YO)*

Een ander onderdeel van de werkrrelatie richt zich op de taken en doelen in het proces waar de jongere doorheen gaat. Coaches van YO laten zien dat zij de regie over het coaching traject bij de jongeren laten. Hier gaat het in eerste instantie over de regie over welke coach de jongere gaat coachen: de jongere mag zelf een coach kiezen met wie het klikt. Coaches van YO laten bij de start van het contact weten dat er andere coaches beschikbaar waren voor als de jongere zich niet op zijn of haar gemak voelde.

*“Vanaf het begin werd gezegd, waar jij je goed bij voelt. Als dit het niet is moet je het aangeven en als dit het wel is, mag je het ook aangeven.” (R.YO)*

*“Ze zei ook van als ik je match niet ben, dan moet je dan aangeven. Je bent hier voor jezelf en het kan gewoon dat we geen klik hebben.” (J.YO)*

Ook laten coaches van YO zien dat jongeren regie hebben met betrekking tot de afspraken. Over wanneer en hoe vaak deze afspraken zijn.

*“We hadden gewoon steeds dat we tijdens de afspraak een nieuwe afspraak maakten. Dan vroeg zij aan mij: waar heb je behoefte aan? Wil je het volgende week al of wil je er wat langer de tijd tussen hebben? Ik kon echt aangeven wat ik daarin fijn vond.” (interview J.YO)*

*“Er is gewoon veel ruimte en vrijheid om dat zelf in te plannen. En ik denk dat jongeren dat heel fijn vinden. Zeker met de drukte en chaos van tegenwoordig. Dat de regie hebben over wanneer ze kwetsbaar willen zijn.” (interview R.YO)*

*“De coach wie ik had, X, zij liet dat heel erg bij mij. Wat vind je fijn? We kunnen volgende week afspreken maar we kunnen ook over twee weken afspreken. Of over een maand als jij dat fijn vindt.” (interview T.YO)*

Ook in de afronding van het contact laten coaches van YO zien dat de regie bij de jongeren ligt. Coaches geven ook aan dat dit van belang is voor de jongeren omdat zij het gevoel moeten hebben dat ze klaar zijn om het zonder coaching vanuit YO te kunnen doen.

*“Ze vroeg toen van: of wil je het even open laten? Toen heb ik dat aangegeven en toen zei ze: mocht je wel behoefte hebben aan een derde gesprek, dan moet je me gewoon weer appen dan plannen we weer wat in. Ik vond dit superfijn.” (T.YO)*

*“X heeft wel aangegeven dat zij denkt dat ik zelf verder kan. Ze vroeg ook aan mij: wat wil je nog uit deze coachings halen? Maar ik merk toch bij mezelf nu juist dan de angst, dat ik het moeilijk vindt om het helemaal los te laten. En dat ziet X dan ook, dus nu hebben we nog 1x in de maand contact.” (R.YO)*

*“En dat op het einde vroeg ze ook van: heb je nog behoefte aan coachings? En toen zei ik dat ik dacht dat ik hier mijn hele leven lang behoefte aan zou hebben. Maar we moeten het toch een keer afsluiten he \*lacht\*.” (J.YO)*

*“Soms als we aangeven dat het misschien een idee is om te stoppen met de coachings, dan schrikken de jongeren. Sommige jongeren hebben heel concreet een aha-moment en bij anderen beginnen bij over de mogelijkheid tot stoppen of afbouwen. Maar zij bepalen en wij geven altijd aan: je mag altijd terugkomen.” (focusgroep A1)*

De tweede competentie van coaches van YO is de competentie *aansluiten*. Bij aansluiten gaat het erom dat de coaches bij alles wat zij doen, afstemmen en anticiperen op de behoeften, kwetsbaarheden en kwaliteiten en bij de leefwereld van de jongeren (Rauwerdink-Nijland & Metz, 2022).

Zo zien we dat coaches van YO de competentie bezitten om *aan te sluiten bij de behoefte van jongeren*. Coaches geven aan dat dit belangrijk is te ontrafelen wat de hulpvraag van de jongere is. Coaches proberen aan te sluiten door in het eerste gesprek direct al de diepte in te gaan. Ook zien we dat coaches van YO proberen aan te sluiten bij wat de jongeren aangeven nodig te hebben qua coaching.

*“Ik was een beetje bang dat het een oppervlakkige kennismaking zou zijn, maar dat we dus de diepte echt al ingingen bij het eerste gesprek vond ik heel fijn.” (J.YO)*

*“Het was vaak dat de jongere zei van ‘Weet je, ik blijf liever even bij jou hangen. Ik heb er vertrouwen in dat je helpt, want je hebt me bij het eerste punt goed geholpen. Als ik een volgende vraag heb hoef ik niet perse gematcht te worden met een andere organisatie’. En dat is echt prima, het is op maat, we gaan het niet geforceerd doorspelen.” (interview A1 + A2)*

Ook zien we dat coaches van YO de competentie bezitten om goed aan te sluiten bij zowel de *kwaliteiten als bij de kwetsbaarheden van de jongeren*. Hierbij is goed te zien dat coaches van YO ook echt op zoek gaan naar een manier om jongeren hun eigen kwetsbaarheden te leren herkennen en hiermee leren om te gaan, of dit zelfs leren omzetten naar een kwaliteit.

*“Ik ben meer geneigd om in de ratio te gaan, dus meer vanuit mijn hoofd te spreken. Dus dan kreeg ik daar een opmerking over, zo van: oké, we gaan naar wat je voelt.” (R.YO)*

*“X, ik vind zoveel leuk, maar ik kom niet in beweging. X: ze komt dan niet in beweging omdat het te grote stappen zijn en ze onrealistische verwachtingen heeft. Ik ga het dan behapbaar maken, opknippen in kleine stappen zodat ze in beweging komt.” (focusgroep 1)*

*“Er zijn bepaalde tools en daarmee kun je situaties herkennen, je eigen gedrag herkennen. En dan denk ik, oh ja, nee ik moet nu voor mezelf opkomen. Ik kan voor mezelf spreken, want ik ben veilig.” (R.YO)*

*“En wij zeggen, kwetsbaarheid is een kracht. Het is geen zwakte, maar een kracht. Iedereen heeft het.” (interview A1 + A2)*

De volgende competentie van coaches van YO is het *aansluiten bij de leefwereld van de jongeren*. Hier zien we dat coaches van YO dat op twee manieren doen. Als eerste zien we dat het voor de jongeren goed werkt dat zij zich online aan kunnen melden.



*“Je hoefde letterlijk alleen maar een formulier in te vullen op de website. En dan was je aangemeld en dan was het gewoon even wachten tot dat één van de coaches je zou benaderen. En dat ging ook echt supersnel. Ik werd de volgende dag al ge-contact door X.” (T.YO)*

*“En toen kwamen ze eigenlijk vrij snel naar boven in Google. En toen zag ik gratis coaching. En toen heb ik dat formulier ingevuld en toen werd ik al vrij snel bericht. Volgens mij stuurde ze een appje, via WhatsApp gewoon.” (J.TO)*

Ten tweede sluit het helemaal aan bij de leefwereld van jongeren om het hele traject van YO online te kunnen volgen en voltooien.

*“Nee, ik heb geen drempels ervaren om mijn verhaal te doen, Misschien juist ook wel omdat het online is. Het is dan misschien ook wat minder spannend om de diepte in te gaan ofzo.” (J.YO)*

*“Het online contact was één van de redenen waarom ik dacht het is zo makkelijk. Omdat je je dus en makkelijk kon aanmelden en dat het inderdaad ook via videogesprek, FaceTime, was zeg maar. Ik dacht ook van ja, ik hoef nergens heen. Ik kan gewoon lekker vanuit thuis die gesprekken voeren.” (T.YO)*

*“Wij hebben alleen maar online contact met jongeren. Ik ervaar dat helemaal niet als lastig, ik vind het juist prettig.” (focusgroep 1)*

Coaches van YO moeten ook beschikken over de competentie *online vaardig* zijn. Coaches geven aan dat dit essentieel is door de manier van werken van YO.

*“Er zijn zelfs jongeren geweest die echt alleen maar over de app heen en weer communiceren. En die daarover aangeven daar heel veel aan gehad te hebben.” (interview A1 + A2)*

*“Treffen bedoel ik niet perse een fysieke ontmoeting, het kan nu ook heel makkelijk via FaceTime.” (focusgroep 2)*

Aanvullend gaat het erover dat coaches van YO *de taal van jongeren moeten kunnen begrijpen, moeten kunnen snappen en zelf spreken*. Vooral omdat een deel van het online contact via WhatsApp gaat en je hier letterlijk de juiste taal moet beheersen om het contact met de jongeren goed te kunnen onderhouden.

*“Je moet weten, waar slaan jongeren op aan? In eerste instantie kwamen we erachter dat jongeren het helemaal niets vonden. Die dachten van: nou dit is onze taal niet, we slaan hier totaal niet op aan, het is super duf. We hebben toen samen met jongeren gekeken, wat is wél jullie taal? Hoe worden jullie wel getriggerd.” (interview A1 + A2)*

## B Eigenschappen

Andere werkzame factoren in het handelen in interactie met jongeren zijn eigenschappen van coaches van YO. We hebben drie eigenschappen kunnen identificeren, die essentieel zijn om het werk rondom YO goed uit te kunnen voeren. De eerste eigenschap die coaches van YO moeten hebben, is het *snel tot de kern* kunnen komen in gesprekken met jongeren. Het idee van YO is dat jongeren snel ondersteund kunnen worden en dat betekent dat coaches met de vragen die ze stellen snel moeten kunnen uitvinden waar de jongere tegenaan loopt.

*“De vraag komt ergens vandaan, iets belemmert ze. Het is dan onze taak om snel te achterhalen waar die belemmeringen zitten.”  
(focusgroep 1)*

*“Dat is vooruit kijken, waarin je toch in een relatief korte tijd met een aantal sessies tot een plan kan komen. En daar ook op ondersteunen, om invulling te geven aan dat plan.” (interview A1 + A2)*

De tweede eigenschap waarover coaches van YO moeten beschikken is *sensitief*. Hierbij gaat het om coaches van YO die de jongeren via het online contact op hun gemak kunnen stellen en gevoelig zijn voor zintuigelijke indrukken van jongeren. Jongeren geven aan dat zij zich kunnen voorstellen dat niet elke professional in het sociaal werk over deze vaardigheid beschikt, maar dat dit wel essentieel is op het moment dat al het contact online verloopt.

*“Ik vond het toch wel spannend of moeilijk om hulp te vragen. Dus vond ik het in het begin gewoon wel spannend om dan toch kwetsbaar te zijn. Dat ik dan een bericht moest uittypen naar X toe, waar ze me dan eventueel advies over zou kunnen geven.” (R.YO)*

*“Ik vond het knap dat ze mij best wel goed kon observeren en daar ook heel goed op inspeelde, zeg maar op wat er op dat moment gaande was. Ze heeft er ondanks dat het online was, het non-verbale heel goed uit weten te halen.” (T.YO)*

Een derde eigenschap dat belangrijk is voor coaches van YO is dat zij *proactief moeten handelen*. Door de opzet van YO, waarin jongeren binnen 24 uur in contact moeten zijn met een coach, moeten coaches van YO in staat zijn om door te kunnen pakken en om snel te kunnen schakelen met collega's.

*“De insteek was binnen 24 uur heb je contact met een coach. En dat was soms dus ook in de avonduren. Je moet heel flexibel zijn als coach.” (a1 + a2)*

*“Coaches werken bij ons best zelfstandig. Ze weten dat ze op elkaar terug kunnen vallen, maar ook op de workflow die we hebben gemaakt. Als een jongere bijvoorbeeld gematcht is en heeft geen contact, dan pakt de coach dit weer op.” (a1 + a2)*

## C Samenwerken met het informele netwerk

De derde werkzame factor is dat coaches van YO inzicht proberen te krijgen in het informele netwerk van jongeren en welke rol deze personen in het leven van de jongeren spelen. Als eerste zien we dat coaches van YO inzicht proberen te krijgen in het informele netwerk van jongeren en hoe jongeren aan informatie komen als zij dit nodig hebben.

*“Ik denk dat ik voornamelijk naar vrienden ga als ik het ergens over wil hebben. Gezin minder.” (J.YO)*

*“Als het gaat om een stageplek ofzo, dat zou ik vooral digitaal doen. Ik zou dit wel op internet opzoeken. Of met mijn ouders dan bijvoorbeeld. En als het meer om welzijn dingen zou gaan, dan zou ik wel naar mijn coach gaan, of heel misschien met mijn moeder of met sommige vrienden.” (T.YO)*

Vervolgens proberen zij toe te werken naar het inzichtelijk krijgen van welke rol het informele netwerk speelt in het leven van de jongeren.

*“Wat ik zelf echt heel moeilijk vindt, ik vind het lastig om echt die ruimte in te nemen soms.” (J.YO)*

*“Bij mij zal je niet zo snel zien dat iets niet goed gaat. Bij mij was het dan heel snel zodra ik met mensen ben is het gewoon gezellig en leuk. En ik merk ook wel dat juist omdat ik kwetsbaarheid terug krijg van mensen om mij heen. Dus dat dit juist een bijzondere wisselwerking is.” (R.YO)*

*“Ik heb bijvoorbeeld altijd wel relaties gehad, dus die persoon was wel mijn steun en toeverlaat. En ook wel mijn moeder, maar niet altijd.” (T.YO)*

Als laatste zien we dat coaches inzetten op hoe jongeren zich ontwikkelen binnen hun informele netwerk en hoe ze de onderlinge verhoudingen zouden kunnen veranderen. Coaches geven aan dat dit belangrijk is omdat de jongeren zonder hen als coaches verder moeten kunnen en de jongeren vaak een steunend netwerk ontberen. Door in te zetten op waartoe jongeren zich zouden kunnen ontwikkelen in hun eigen sociale netwerk en hoe zij zelf invloed hebben op bepaalde situaties, is de kans groter dat jongeren het zonder coaching van YO redden.

*“Het hele traject van kwetsbaar durven zijn naar anderen is ook iets waar ik mezelf nu pas een soort van in werp om het zo te zeggen. Dus ik merk dat ik mijn kwetsbaarheid ook meer durf te uiten naar vrienden en familie.” (R.YO)*

*“Als ik weet, als ik bijvoorbeeld veel stress heb van mijn studie ofzo, dan weet ik nu dat ik daar gewoon met mijn ouders over kan praten. Ik kan me ook goed terugtrekken naar hun toe.” (T.YO)*

## 4. Professionele samenwerking

In deze paragraaf kijken we naar de professionele samenwerking van de coaches van YO. Hier kijken we naar (1) de werkzame factoren in de samenwerking, (2) de belemmeringen in de samenwerking (intern en extern), (3) competenties die coaches nodig hebben om goed samen te werken en (4) eigenschappen die coaches moeten bezitten om goed samen te werken.

### (1) Werkzame factoren in samenwerking

#### A Randvoorwaarden

In de samenwerking tussen de coaches van YO zijn een aantal randvoorwaarden te onderscheiden die professionele samenwerking bevorderen.

Als eerste komt de randvoorwaarde *elkaar op regelmatige basis spreken* naar voren. Coaches geven aan dat dit voor hen belangrijk is omdat zij om een goede samenwerking met elkaar te realiseren, elkaar moeten spreken of treffen of dat de mogelijkheid hiertoe er in ieder geval is.

*"Ik vind het belangrijk om elkaar op regelmatige basis te treffen of dat die mogelijkheid er in ieder geval is." (focusgroep 1)*

Coaches van YO geven aanvullend aan dat zij het nodig hebben om een goede *werkrelatie* te hebben met collega's. Deze werkrelatie is onderdeel van meervoudig allïeren, waarbij coaches ook een relatie opbouwen met hun collega's en zodoende beter in staat zijn om hun eigen werk uit te voeren (Van Hattum, 2018). Hierin zien we dat coaches van YO prioriteit geven aan het onderlinge contact en hier ook in investeren.

*"En wat ik ook fijn vind, is dat het klikt met collega's. Je weet elkaar veel sneller te vinden en dan is het gewoonweg leuk om elkaar te bellen." (focusgroep 1)*

*"En ik wil ook dat zij de mens achter hun collega, mij dus, leren kennen. Vroeger lukte het me niet om me kwetsbaar op te stellen, terwijl ik nu voel hoeveel me dit oplevert. Het is fijn om die verbinding te voelen, het gevoel te hebben dat je het samen doet en dat je een back-up hebt, dat je bij iemand aan kunt kloppen." (focusgroep 1)*

De derde randvoorwaarde om het werk goed uit te kunnen voeren is *het behapbaar houden van de caseload*. Coaches en managers geven aan dat dit een belangrijke randvoorwaarde is om het werk behapbaar te houden voor coaches. Hierbij gaat het volgens coaches van YO bijvoorbeeld over een evenwichtige verdeling tussen de zwaarte van jongeren. Soms hebben jongeren heftige verhalen en kost dit coaches ook meer energie en soms kan een jongere sneller geholpen worden. Een verdeling hierin waarbij alle coaches zware en lichtere trajecten hebben is noodzakelijk. Een ander voordeel is dat jongeren, waar mogelijk, geplaatst worden bij een coach die het best past bij de jongere ook qua expertise.

*"We bespreken alle aanmeldingen door. Het gaat dan om een stukje expertise maar het is ook wel praktisch, zo van: wie heeft er nog plek? Zo wordt het dan verdeeld." (a1 + a2)*

*"Als je iemand wil matchen met een ander, dan checken wij dit na een week ofzo even bij de jongere: ben je daar aangekomen? Heb je er iets aan gehad? Als een jongere dan nog geen contact heeft gehad of het was het niet, dan is deze gelijk weer terug." (a1 + a2)*

De laatste randvoorwaarde is *beschikbaarheid over devices en toegang tot sociale media*. Dit is een essentiële randvoorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van de manier waarop coaches van YO de jongeren coachen. Coaches van YO hebben voor 100% contact met de jongeren via FaceTime of WhatsApp, waardoor zij moeten beschikken over een goede laptop of iPad en een goede werktelefoon, met daarop een onbeperkt datalimiet.

*“Ons werk is natuurlijk voor bijna 100% via het beeldscherm, dus een fijne computer is ontzettend belangrijk en een fijne werkplek.”*  
(focusgroep 2)

## B Hoe coaches samen leren

Het tweede werkzame element bij YO is de manier waarop coaches samen leren. De coaches van YO geven aan dat zij op twee manieren samen leren (1) samen sparren en met elkaar meedenken en (2) intervisie.

Coaches van YO leren samen met elkaar door te *sparren en mee te denken* met elkaar. Coaches van YO vertellen dat doordat het concept van YO helemaal nieuw was, zij onderling veel aftasten, afstemmen en met elkaar meedenken. Er was nog geen vastomlijnd idee van hoe de coaching van YO eruitzag, wat betekende dat coaches van YO dit gezamenlijk vorm moesten geven. Dit gezamenlijk vormgeven hebben coaches en de betrokken teamleider en manager samen tijdens het proces op proberen te pakken. Het enige wat duidelijk was, was de manier van aanmelden van jongeren en dat al het contact met jongeren online plaats zou vinden.

*“Op basis van ervaring gaan we elke week met de coaches in gesprek. Zo van: wat valt je op, hoe zien jullie dat? We kunnen het wel op papier bedenken, maar hoe loopt het in de praktijk? Daar krijgen we steeds meer feeling mee, wat onze manier van coaching nou eigenlijk is.”* (interview A1 + A2)

*“En als het niet lekker loopt, samen reflecteren en terugkijken. En ik vind het ook heel fijn als andere mensen mij feedback geven op hoe ik iets aangepakt hebt.”* (focusgroep 2)

Ook zien we een werkzame factor in de *intervisie* die coaches van YO wekelijks hebben, waardoor zij gezamenlijk leren. De intervisie is een belangrijk onderdeel voor coaches om hun handelen te kunnen toetsen en kaders te krijgen. Coaches van YO geven aan dat zij dit gewoonweg nodig hebben in een nieuwe pilot, een nieuwe manier van werken.

*“En dat is ook wat we bij intervisie gedaan hebben. Samen reflecteren en ook ontdekken wat onze manier van coachen nou eigenlijk is.”* (a1 + a2)

*“Ons werk is gewoon pittig. Het is noodzakelijk om met elkaar de diepte in te gaan over je handelen. Soms heb je zulke heftige gesprekken met jongeren, dan moet je zelf ook echt even ontladen en landen.”* (focusgroep 2)

## (2) Belemmeringen in samenwerken

We kunnen een aantal belemmeringen identificeren als het gaat om samenwerken, zowel intern als extern. De eerste belemmering die coaches van YO noemen gaat over een belemmering in de interne samenwerking en betreft de ondermaatse *communicatie* tussen de verschillende lagen in de organisatie Combiwel. Coaches hebben het gevoel dat er veel over hen en over (de voortgang en voorbestaan van) de pilot gepraat wordt,

maar minder tot weinig met hen. Zij ervaren dit als vervelend omdat zij ook graag input willen leveren en het gesprek mede willen voeren.

*“Er wordt veel gecommuniceerd in lagen boven ons, over ons zeg maar en we krijgen echt maar mondjesmaat informatie terug. Dit steekt mij best.” (focusgroep 2)*

*“Het voelt alsof er een enorme afstand is met de top van de organisatie, die afstand mag of misschien moet, gewoon kleiner worden.” (focusgroep 2)*

Een tweede belemmering gaat over het samenwerken met externe partners. Coaches van YO geven aan dat het ontzettend belangrijk is voor de jongeren, maar ook voor hen als coaches dat externe partners helder en *transparant zijn* over wat ze kunnen betekenen voor de jongeren. Coaches geven aan dat zij dit niet altijd ervaren en dat jongeren dan een negatieve ervaring opdoen met ondersteuning of hulpverlening, terwijl zij vaak net voor het eerst de stap gezet hebben naar professionele ondersteuning.

*“Wees gewoon to the point, no nosense, draai niet om de hete brij heen. Dit is hoe we ervoor staan. Dit is voor jongeren ontzettend belangrijk, dan weten ze hoe ze ervoor staan. En belangrijker, dan maken ze keuzes op basis van realistische informatie.” (focusgroep 2)*

*“In contact met netwerkpartners is openheid en transparantie wel het belangrijkste denk ik. Vooral ook omdat je elkaar weinig tot niet ziet en elkaar vaak alleen maar via de mail of telefoon spreekt.” (focusgroep 2)*

Een derde belemmering in het samenwerken zit in de *wachlijsten* van andere organisaties. Coaches van YO geven aan dat dit de samenwerking op twee manieren in de weg zit. Enerzijds kunnen zij de jongeren geen passende vervolgondersteuning aanbieden dat direct start, dat wat de jongeren nodig hebben. Anderzijds merken zij ook dat andere organisaties jongeren als het ware terugduwen naar YO omdat zij niet met wachlijsten werken.

*“Ja en weet je, er gaat gewoon heel veel tijd overheen als je ergens anders hulp wilt hebben. Die wachlijsten zijn lang. En dit bij YO is gewoon super toegankelijk.” (R.YO)*

*“Weet je, we komen veel tegen dat ze jongeren gewoon over de schutting gooien bij ons, zo van: ja wij kunnen ze misschien wel helpen, maar ja we hebben een wachtlijst van 10 tot 12 maanden.” (focusgroep 2)*

### (3) Competenties die coaches nodig hebben om goed samen te kunnen werken

Er zijn verschillende competenties te onderscheiden die coaches van YO nodig hebben om goed samen te kunnen werken met elkaar, maar ook met netwerkpartners.

De eerste competentie waarover coaches van YO moeten beschikken is kennis over de *sociale kaart*, waarmee we bedoelen dat de coaches weten waar ze moeten zijn voor bepaalde zaken en met wie en waar naartoe zij de jongeren kunnen doorverwijzen, of kunnen matchen. Met de opzet waarmee YO werkt, binnen een aantal gesprekken of zelf verder kunnen of dat jongeren doorverwezen worden naar een andere organisatie is het essentieel dat de coaches van YO zichzelf de sociale kaart eigen maken.

*"X dacht ook heel erg mee in wat ze me kon aanbieden zeg maar. Dan zei ze bijvoorbeeld.. is mindfulness niet iets voor jou? En ze kwam ook echt met tips." (Y.JO)*

*"Eerste gesprek volgt dan en daarvanuit ga je verder. Je gaat kijken wat de vraag is. Waar kan ik de jongere wegzetten?" (interview A1 + A2)*

De tweede competentie waarover de coaches van YO moeten beschikken is het *denken en handelen vanuit de jongeren*. Coaches van YO geven aan dat de jongere en hun persoonlijke ontwikkeling bij hen centraal staan en dat zij hier ook altijd vanuit handelen. Coaches vinden dit belangrijk omdat zij denken dat het proces van jongeren hierdoor sneller gaat én beter aansluit op de wensen en behoeften van de jongeren.

*"Het gaat erom dat we jongeren allemaal leren de relatie met zichzelf te verbeteren. Hiervoor is het nodig dat jongeren heel eerlijk naar zichzelf zijn. Dit proces moeten wij allemaal voor hen faciliteren." (focusgroep 1)*

*"YO is een soort van light coaching. Het is vooruitkijken en daar met ondersteuning een plan voor maken en invulling te geven aan dat plan." (a1 + a2)*

#### (4) Eigenschappen die coaches nodig hebben om goed samen te kunnen werken

De eerste eigenschap die coaches van YO nodig hebben om goed samen te kunnen werken is *openheid*. Coaches geven aan dat zij dit belangrijk vinden in de samenwerking omdat dit ervoor zorgt dat er op een zo efficiënt mogelijke manier ondersteuning voor de jongeren gerealiseerd kan worden.

*"Ik vind het heel belangrijk dat we, als collega's, maar ook als concurrenten of hoe je dat ook maar bekijkt, dat we open zijn en met elkaar meedenken. Ik kan dat echt ontzettend waarderen." (focusgroep 2)*

*"Wees gewoon eerlijk en fair over wat je wel of niet kunt bieden." (focusgroep 2)*

De tweede eigenschap die coaches van YO nodig hebben om goed samen te kunnen werken is *gedrevenheid*. Coaches van YO geven aan dat de drive die zij hebben om jongeren verder op weg te helpen, dat ook heel erg kunnen waarderen in samenwerking met anderen. Hierbij gaat het om dat het coaches van YO niet uitmaakt wie de benodigde ondersteuning aan de jongeren geeft, zolang de jongeren maar (verder) op weg geholpen worden. Coaches van YO geven aan dat het prettig is om deze verbinding tussen elkaar ook te voelen.

*"En ik denk ook heel vaak... of jij het nu oplost of wij... dat doet er dus niet toe. We willen allemaal het beste voor de jongeren." (focusgroep 2)*

*"Het is fijn om de verbinding te voelen, het gevoel te hebben dat je het samen doet." (focusgroep 1)*

De derde eigenschap die coaches van YO nodig hebben om goed samen te werken is *commitment* vanuit alle betrokken partijen. Hier gaat het om dat alle betrokken partijen met de neuzen dezelfde kant op staan en dat de coaches die voor deze organisaties werken vanuit eenzelfde *commitment* voor jongeren werken. Coaches van YO geven aan dat zij echt werken vanuit het idee om jongeren verder te willen helpen en dat het in de samenwerking met anderen heel fijn is als deze eigenschap ook terug te zien is.

*“We hebben toch allemaal hetzelfde doel. We willen dat het beter gaat met de jongeren.” (focusgroep 2)*



## 5. Organisatiestructuur

In dit deel van het rapport beschrijven we YO vanuit de organisatiestructuur aan de hand van (1) de werkzame factoren in de organisatiestructuur, (2) de belemmeringen in de samenwerking in de organisatiestructuur en (3) sluiproutes van coaches van YO.

### (1) Werkzame factoren in organisatiestructuur

De werkzame factoren in de organisatiestructuur zijn onderverdeeld in werkzame factoren die gericht zijn op de jongeren en werkzame factoren die een positieve invloed hebben op het dagelijkse handelen van de coaches van YO.

Gericht op de jongeren zien we dat het ontzettend goed werkt dat de coaching van YO zo *laagdrempelig* opgezet is. Dit komt terug in twee onderdelen, namelijk (1) dat het gratis is en (2) dat er geen wachtlijsten zijn.

Jongeren geven aan dat het voor hen een ontzettend grote meerwaarde is dat de coaching van YO gratis is. De stap naar professionele ondersteuning is groot voor jongeren, helemaal als het via de reguliere route moet: via de huisarts een verwijzing voor een psycholoog. Jongeren zijn er helemaal niet altijd zeker van dat hun problemen 'groot genoeg' zijn om mee naar een psycholoog te moeten en als ze dan weten dat er flinke financiële kosten aan een traject bij een psycholoog zitten, haken deze jongeren af. Niet in de laatste plaats omdat ze als studenten deze kosten soms gewoonweg niet kunnen dekken. Dit terwijl zij wel erkennen dat zij ondersteuning in de vorm van coaching nodig hebben.

*"En toen kwam YO en ik dacht... dit is te mooi om waar te zijn. Want het is mijn keuze of een psycholoog en dan 95 euro per sessie betalen of dan moet je een diagnose hebben en dat heb ik niet en ik kan dit als student ook gewoon niet betalen." (Interview 2YO)*

*"Zeker als je twijfelt over therapie dat je denkt van: nou ja, die kosten... ik kan dat wel investeren in iets anders. En jongeren zijn denk ik wel geneigd om het te investeren in andere dingen dan om hulp te zoeken." (interview R.Yo)*

Een tweede onderdeel van het laagdrempelige contact met YO is dat er *geen wachtlijsten* zijn. Voor jongeren die zich aanmelden bij YO is dit een groot voordeel omdat zij, nu zij erkennen dat zij ondersteuning kunnen gebruiken, gewoonweg zo snel mogelijk deze ondersteuning willen hebben. Ook voelt de stap naar YO voor de jongeren als 'minder groot' dan de stap naar een psycholoog, doordat de ondersteuning vrijwel dezelfde week nog opstart.

*"Via de huisarts wordt je naar de GGZ verwezen, dat is dan wel een optie, maar die wachttijden zijn soms twee jaar, dat is dus heel erg." (Interview 2YO)*

*"Het voelde heel laagdrempelig, heel fijn. Waardoor het makkelijker is om het gewoon te doen. Want als ik voor mezelf spreek dan vind ik het gelijk heftig als je via de huisarts naar een psycholoog gaat. En dat voelde voor mij niet echt als een logische eerste stap. Ik had meer zoiets van, ik wil sowieso überhaupt eens kijken hoe ik het vind om met iemand te praten." (T.YO)*

Ook zien we werkzame factoren in de organisatiestructuur die in het voordeel zijn voor het dagelijkse handelen van coaches van YO. Zo ervaren de coaches van YO dat zij *beslissingsruimte hebben en vertrouwen krijgen* en aanvullend is de *insteek van het coaching traject* een motiverende factor voor de coaches van YO.

Als eerste geven coaches van YO aan dat zij ontzettend blij zijn met de beslissingsruimte en het vertrouwen dat zij krijgen van hun managers. Zo hebben zij beslissingsruimte over de verdeling van de caseload en in het coaching traject met jongeren. Coaches geven aan dat dit heel erg bijdraagt aan hun eigenwaarde als coaches en aan hun dagelijkse plezier dat zij beleven in hun werk. Zij voelen zich expert in het coachen en worden ook zo benaderd door hun managers. Verder geven coaches aan dat zij dit vertrouwen ook nodig hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren.

*“Wat ik ook echt positief vind, dat moeten we ook echt benoemen, is de beslissingsruimte die we krijgen binnen YO en de ruimte om autonoom te handelen. Wij hebben bevoegdheid om dingen zelf te beslissen, dat geeft mij ontzettend veel vertrouwen.” (focusgroep 2)*

*“Ik moet speelruimte en beslissingsruimte ervaren, vertrouwen krijgen en autonoom kunnen zijn in mijn handelen.” (focusgroep 2)*

Als tweede geven coaches en managers aan dat de opzet van de coaching van YO maakt dat de jongeren zich aanmelden en zich openstellen voor de coaching van de coaches van YO. Dit komt doordat de opzet van coaching een hele lichte vorm van coaching betreft, waarbij het gaat over het aanreiken van tools zodat jongeren zelfstandig verder kunnen binnen een korte periode.

*“We willen wegblijven van dat je zegt van A tot Z met de jongere aan de slag te gaan. Misschien is het de eerste stap wel om ze in contact te brengen met anderen. Welke activiteiten zijn er? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat je weer in het sociale verkeer terecht komt? Dus we gaan niet helemaal tot aan je ziel kijken wat er mis is, maar kijken daar waar een oplossing zit.” (interview A1 + A2)*

*“Ze wilde mijn verleden wel een beetje weten, maar ze gaf me vooral tools waar ik verder mee kon, dat als ik in een bepaalde situatie ben of terughal dat ik weet wat ik dan kan doen.” (R.YO)*

*“Jongeren melden zich niet zomaar aan. De vraag die ze hebben poept niet zomaar op, er is iets wat ze belemmert. Het is dan aan ons om te kijken wat datgene is wat hen belemmert en we willen graag snel achterhalen waar die belemmeringen zitten.” (focusgroep 1)*

## (2) Belemmeringen in organisatiestructuur

Er zijn ook verschillende belemmeringen in de organisatiestructuur te onderscheiden. Bij de casus van YO zien we dat deze belemmeringen vooral invloed hebben op de kwaliteit van de pilot en de vraag of YO blijft bestaan of niet.

De eerste belemmering in de organisatiestructuur is dat YO middels hun unieke manier van het bereiken van jongeren, ten tijde van de COVID-19 pandemie, *een tot dan toe onzichtbare doelgroep aan zich wist te binden*. Dit was een andere doelgroep dan beoogd. De beoogde doelgroep was namelijk dezelfde jongeren die anders bij het jongerenwerk binnen zouden komen: jongeren die in een kwetsbare situatie opgroeien.

*“Bij het jongerenwerk raken we ze bijna altijd kwijt als ze 16 of 17 worden. We hebben ze niet in beeld, er is geen aanbod op... terwijl juist, op deze leeftijd verandert er zoveel in je leven. Je gaat misschien uit huis, studeren of wat anders, je verlaat de middelbare school, je vindt nieuwe vrienden, misschien ga je naar een nieuwe stad... je moet zelfstandig worden.” (a1 + a2)*

*“Nee en bij het jongerenwerk of jongerencentrum voel je je misschien niet op je plek. Daar zie je dan geen gelijkgestemde mensen, en om je heen heb je die steun ook niet. Op school ga je er niet mee komen. Dus kun je eigenlijk nergens je vragen kwijt.” (a1 + a2)*

De ervaring binnen YO leerde, dat de jongeren die zich bij YO aanmelden hoger opgeleid (hbo of universitair) zijn en relatief korte coaching nodig hebben om zaken waar ze tegenaan lopen op te lossen of leren hiermee dealen. Veel van deze jongeren hebben geen steunend netwerk waar ze op kunnen leunen en gaan met hun vragen niet naar coaches in hun omgeving, zoals school, een buurtteam of het jongerenwerk.

*“We hebben echt een nieuwe doelgroep aangeboord, de wat hoger opgeleide jongeren die echt een duwtje in de rug nodig hebben, die echt tegen bepaalde dingen aanlopen en ondersteuning nodig hebben en die afhaken als ze horen dat er ergens een wachtlijst van 10 maanden is en later opduiken als het veel slechter met ze gaat.” (focusgroep 2)*

*“Het beeld dat de gemeente van deze jongeren heeft, klopt niet. Ze kunnen het niet alleen, maar hebben ook niet de financiële middelen om hulp te zoeken. Of ze een steunend netwerk hebben is echt niet af te lezen aan IQ of opleidingsniveau.” (focusgroep 2)*

Een tweede belemmering is de aard van de opzet van YO: *als een pilot, geënt op tijdelijke en extra zogenoemde “corona-gelden”*. Waardoor YO een tijdelijke financiering vanuit de gemeente Amsterdam heeft ontvangen en dat het niet duidelijk was gedurende het hele project wat er na de pilot zou gebeuren. Ook was het niet duidelijk wanneer de pilot geslaagd zou zijn of wanneer niet. Dit had als consequentie dat gedurende de hele pilot coaches en managers van YO de druk hebben gevoeld om het verloop van de pilot en de resultaten die YO oplevert goed in beeld te brengen.

*“Vanaf januari [2021, red] merk je ook echt op in de media dat er heel veel jongeren vastlopen. Depressief zijn, hun huis niet uitkomen, dat ze zichzelf ingraven, niet meer gemotiveerd zijn. En wij zochten naar een stap hoe gaan we deze jongeren dan benaderen? Andere initiatieven gaven ook toe dat zij niet wisten hoe dit moest. Wij hadden toen al 80 aanmeldingen en toen werd dit stedelijk omarmd. Toen zeiden ze: laat maar zien wat dat dan is.” (A1 + a2)*

*“We zijn heel erg bezig met hoe we kunnen laten zien dat wat wij doen, dat dat echt een meerwaarde heeft. En we zijn ook flexibel hè, we willen graag laten zien wat onze inzet oplevert. Daarom willen we ook heel graag meedoen met dit onderzoek.” (interview A2)*

Een derde belemmering, aanvullend op dat het vanaf de start van YO sowieso zoeken was naar de YO-manier van coachen omdat het een nieuw project was, zien we ook dat een *verandering in opzet van de pilot* als belemmering gefungeerd heeft. YO werd vanaf februari 2021 een stedelijk project dat gedragen werd door de zeven jongerenwerk

organisaties in Amsterdam en de straathoekwerkorganisatie perMens. Vanuit elk stadsdeel waren er jongerenwerkers die fungeerden als coaches binnen YO.

*“Vanaf eind februari [2021, red] is YO een stedelijk platform geworden, in een hele nieuwe vorm, met een matchteam, vanuit verschillende jongerenwerkorganisaties en per organisatie een contactpersoon.”*

*“We hadden 24 uur per persoon, minimaal 3 dagen aanwezig, met de insteek van binnen 24 uur heb je contact met een coach.” (a1 + a2)*

Het idee was, met 200 aanmeldingen in de eerste 13 weken dat er 5fte in totaal nodig zou zijn en daar werd door de betrokken organisaties ook op ingezet. De inschatting werd gemaakt dat er wekelijks 130 jongeren met YO in contact zouden komen. Dit werd door zeven coaches opgepakt. Reflecterend op de situatie bleek dat 130 aanmeldingen per week een te hoge inschatting was. Na de eerste 13 weken werd er een verandering aangebracht doordat enerzijds de aanmeldingen terugliepen en anderzijds de jongerenwerkorganisaties aangaven dat de jongerenwerkers die betrokken waren bij YO als coach, weer nodig waren op de werkvloer. Dit betekende dat er twee vaste coaches overbleven, aangevuld met twee stagiaires.

*“Ja, ik denk dat we echt wel 200 aanmeldingen hadden in die periode van 13 weken. Dus op grond daarvan hebben we gezegd, hoeveel mensen hebben we dan nodig? We hadden het hoog gesteld, op 130 per week. Maar toen hebben we het teruggebracht naar 130 over de hele periode.” (a1 + a2)*

*“Dat we de coachings terug gingen brengen was ook ingegeven door het feit dat de jongerenwerkorganisaties allemaal riepen van: ik ben X al 13 weken 24 uur per week kwijt en ik heb haar zelf weer nodig.” (a1 + a2)*

*“Ik denk, met name in die eerste fase van YO, dat de aanname was dat we jongeren maar een uur en een kwartier zouden hoeven coachen omdat er heel snel een link te maken zou zijn. We hebben ook veel partners om ons heen verzameld en dat de andere organisaties, met toestemming van de jongere, contact op zouden nemen met de jongere zelf, maar ik denk dat dit maar in ongeveer de helft van de tijd gebeurd is. We kwamen er onderweg achter dat het soms langer duurt, de meeste jongeren hebben behoefte om te praten en die waren bij YO en die wilden dus blijven.” (a1 + a2)*

Een laatste belemmering die we kunnen identificeren is dat coaches en managers van YO aangeven dat zij zich *niet serieus genomen voelen of gewaardeerd voelen door de gemeente Amsterdam*. Dit heeft alles te maken met het verloop van de pilot, waarvan gezegd is deze te beëindigen en waar YO er gaandeweg achter kwam dat zij een nieuwe doelgroep aanspraken in plaats van de kenmerkende jongerenwerk doelgroep waarop zij zich bij aanvang van de pilot op dachten te gaan richten. Coaches van YO voelen dat wat zij dagelijks doen, dat dat ertoe doet en dat zij impact hebben op de levens van de jongeren en vinden het lastig dat zij hun werk niet voort kunnen zetten doordat de pilot aangehaakt is bij het jongerenwerk. Hierdoor vissen zij uit dezelfde financiën als het jongerenwerk, maar met een doelgroep dat grotendeels niet tot het jongerenwerk behoort. Ook voelen zij frustratie omdat met de boodschap dat de pilot niet door kon gaan, er wel van hen verwacht werd om hard door te werken en de jongeren te ondersteunen tot het einde van de pilot.

*“De gemeente [Amsterdam, red] heeft twee jaar geleden in vier van dit soort initiatieven geld gestopt. En dan is het wel zuur dat wij, ondanks dat we goed liepen, niet meer door mogen omdat we uit hetzelfde financieringspotje als het jongerenwerk vissen, terwijl we een hele nieuwe doelgroep aangeboord hebben.” (focusgroep 2)*

*“Ik wil serieus genomen worden in het werk dat we doen. Along the way heb ik dat wel gemist, dat we zomaar wegbezuinigd kunnen worden terwijl ik dagelijks zie wat voor positieve impact we hebben op de levens van onze jongeren. Dat is lastig hoor.” (focusgroep 2)*

*“We helpen jongeren binnen zes maanden echt vooruit, ze kunnen weer verder zonder ons. Dat is toch te gek? En dan is de eindstand dat de financiering stopt, omdat nou ja: het niet goed genoeg is wat we doen? Dat doet echt wat met ons. En de commitment om hard te werken en door te gaan wordt wel gevraagd, want ja, dat hoort bij het werk.” (focusgroep 2)*

### (3) Sluiproutes

Ook zien we dat coaches van YO, al dan niet tijdelijke, oplossingen hebben gecreëerd om belemmeringen te omzeilen. Dit noemen we sluiproutes. We hebben twee sluiproutes weten te identificeren. De eerste richt zich op niet vastomlijnde kaders m.b.t. instroom en de tweede richt zich op het creëren van nieuwe instroom mogelijkheden (uitbreiden platform).

De eerste sluiproute van coaches van YO is dat zij geen vastomlijnd kader hanteren m.b.t. de mogelijkheid van jongeren om in te stromen bij YO. Dit is in lijn met hun kernwaarde ‘er voor alle jongeren willen zijn’. Coaches geven hier aan dat zij het belangrijk vinden dat alle jongeren die zich in (durven) schrijven het verdienen om in ieder geval antwoord te krijgen en als ze met een kort traject geholpen zijn dit ook zou moeten kunnen. Ook wordt dit als mogelijkheid gezien om financiering buiten de gemeente Amsterdam te realiseren en uit te kunnen breiden.

*“Bij mij is het zo, ik woon in Rotterdam, dus niet in Amsterdam. Dus ik stuurde een Insta met of ze ook uit gingen breiden naar andere gemeenten. En toen kreeg ik een bericht terug met wat fijn dat je zo positief reageert en we maken ook wel eens een uitzondering. Schrijf je gewoon maar in.” (R.YO)*

*“Ook jongeren van buiten Amsterdam begonnen zich aan te melden. Dat is voor ons natuurlijk ook interessant, zo van: kunnen we dit wellicht buiten Amsterdam ook uitrollen?” (interview A2)*

De tweede sluiproute die coaches van YO inzetten is het creëren van nieuwe instroom mogelijkheden voor jongeren, waardoor YO kan uitbreiden t.o.v. het bestaande platform waardoor de doelgroep die zij beogen te bereiken geïnformeerd wordt over het bestaan van YO, buiten sociale mediacampagnes om. Hierbij zie je dat coaches en managers op zoek zijn naar ingangen om hun beoogde doelgroep te bereiken. Zo zien zij mogelijkheden op hbo-scholen en universiteiten, maar ook in samenwerking met het jongerenwerk denken zij dat er mogelijkheden liggen.

*“Een campus is ook wel zo’n platform om de doelgroep te benaderen. En dat je dan zegt van: oké, op het moment dat je offline ook wat bekender wordt, dan kan je ook veel makkelijker het online platform bekend maken.” (a1 + a2)*

*“We hebben nu ook bedacht van weet je, het jongerenwerk heeft jongeren die deel kunnen nemen aan onze event-activiteiten. Dat je dan zegt als jullie vijf jongeren hebben, die aan een project van 30 man mee kunnen doen, breng ze bij ons in. Dat YO dan geen losstaand dingetje meer is, maar een onderdeel van het jongerenwerk, snap je?” (a1 + a2)*

## 6. Conclusie

Concluderend lichten we een aantal zaken uit.

Als eerste zien we dat de werkwijze van YO, volledig online, ontzettend goed aansluit bij jongeren. Dit wordt gesterkt doordat YO gratis is, zonder wachtlijsten werkt en dat er binnen 24 uur een eerste contact is gelegd met jongeren. Alhoewel er in de COVID-19 periode veel geëxperimenteerd is met online hulpverlening en dit nog steeds veel gebeurd, lijkt er een beweging te zijn naar meer blended hulpverlening, waar cliënten zowel online als via fysieke ontmoetingen contact hebben met hun ondersteuners. Interessant is het dus, dat jongeren bij YO aangeven dat zij deze fysieke ontmoetingen niet gemist hebben. Sterker nog, de voordelen van online contact zijn voor hen doorslaggevend geweest om contact te leggen met YO: vanuit een plek die je zelf kunt kiezen en op het moment die jou het beste past.

Als tweede zien we dat het coaches van YO goed lukt om de werkrelatie op te bouwen met jongeren en bij hen aan te sluiten. Hierin zien we dat coaches zichzelf gesterkt voelen door de manier waarop hun managers hen aansturen. Zij ervaren vertrouwen en beslissingsbevoegdheid. Het lijkt erop dat deze manier van leiding geven goed aansluit.

Ten derde valt op dat YO als nieuwe pilot, last heeft gehad van het 'al doende werken ook leren'. Hiermee bedoelen we dat YO gedurende de looptijd van de pilot hun manier van methodisch handelen heeft moeten ontwikkelen én tegelijkertijd moeten ontrafelen en beschrijven.

Ten vierde valt het op dat YO een ander doelgroep heeft binnengehaald dan waar in eerste instantie op gemikt werd. YO werd in eerste instantie geacht de doelgroep van het jongerenwerk te bereiken, maar dit was niet de doelgroep die op de campagnes reageerden.

Als laatste valt het op wat onzekerheid over de toekomst van een pilot kan doen met de eigenwaarde van coaches.

## 7. Aanbevelingen

De eerste aanbeveling is om te onderzoeken of alleen online contact een aanvullende variant op coaching van jongeren kan zijn.

Als tweede is het belangrijk dat de gemeente aan de voorkant (beter) nadenkt over welke initiatieven er (al) zijn en welke initiatieven een *duurzame* aanvulling kan hebben in het bestaande aanbod.

De derde aanbeveling richt zich op het gezamenlijk nadenken over een route als de beoogde opbrengst (zoals de doelgroep) anders is dan vooraf verwacht. Dit is een gezamenlijke opdracht van gemeente en YO, niet alleen voor YO.

De laatste aanbeveling is dat er bij een nieuw initiatief, zoals YO, vanaf het begin ingezet moet worden op verslaglegging van de werkwijze en manieren om inzicht te krijgen in de betekenis van de dienstverlening voor de doelgroep, zodat de meerwaarde van het traject aangetoond kan worden en de werkwijze overdraagbaar wordt.



## 8. Literatuur

Baart, A. (2011). *Een theorie van de presentie*. Boom Lemma Uitgevers.

Bakker, P. P. (2011). *Individuele begeleiding van jongeren. Uitgangspunten en handvatten voor de praktijk*. Tandem Welzijnsorganisatie.

Bijl, B., Beenker, L. G. M., & Van Baardewijk, Y. (2005). *Individuele trajectbegeleiding op papier en in praktijk. Een onderzoek naar de programmatheorie en de uitvoering van ITB harde kern en ITB-criem*. PI Research.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252-260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>

De Greef, M., McLeod, B. D., Scholte, R. H. J., Delsing, M. J. H., Pijnenburg, H., & Van Hattum, M. J. C. (2018). Predictive Value of Parent-Professional Alliance for Outcomes of Home-Based Parenting Support. *Child Youth Care Forum*, 47(6), 881-895. <https://doi.org/10.1007/s10566-018-9467-9>

De Winter, M. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Van achter de voordeur naar democratie en verbinding*. SWP.

Desain, E. J. P., & Van Geuns, R. (2019). *Jongeren en schulden: eindverslag van een Fieldlab Zuidoost project*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede interventies.

Dewaele, C., Bonte, J., Castermans, E., Roten, S., Vreven, E., Van der Cam, M., & Christoffels, T. (2021). *Straathoekwerk: het boek*. SAM. <https://www.samvzw.be/sites/default/files/Publicaties/Straathoekwerk%20het%20Boek.pdf>

Eimers, T., & Kennis, R. (2017). *Passend onderwijs in het mbo: tussenbalans. Tweede meting monitor*. KBA Nijmegen.

Friele, R. D., Hageraats, R., Fermin, A., Bouwman, R., & Van der Zwaan, J. (2019). *De jeugd-GGZ na de jeugdwet: een onderzoek naar de knelpunten en kansen*. Nivel.

Honhoff, J., & Van den Brink, M. (2011). *Beschrijving "Titan Plus"*. Nederlands Jeugdinstituut.

Kaulingfreks, F. (2019). *Word in Progress: Verhalen over opgroeien in een meerstemmige gemeenschap*. Hogeschool Inholland. Publicatie ter gelegenheid van lectorale rede. <https://www.inholland.nl/onderzoek/publicaties/word-in-progress>

Koops, K., Metz, J., & Sonneveld, J. (2015). *Methodiekbeschrijving individuele begeleiding*. Hogeschool van Amsterdam. [https://pure.hva.nl/ws/files/140980/606440\\_Methodiekbeschrijving-indivuele-begeleiding.pdf](https://pure.hva.nl/ws/files/140980/606440_Methodiekbeschrijving-indivuele-begeleiding.pdf)

Leest, J. (2016). *Getuige zijn: De opbrengsten van de kracht van ontmoeting: Een rijke ervaring*. Stichting Presentie. Verkregen op 20 maart 2016 via Getuige Zijn | Stichting Presentie

Manders, W., Todorović, D., Metz, J., & Schaap, R. (2018). *Methodiekbeschrijving informatie & advies in het jongerenwerk*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot.

Metz, J. (2011). *Kleine stappen, grote overwinningen. Jongerenwerk: een historisch beroep met perspectief*. Hogeschool van Amsterdam.

Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2018). *Methodisch werken in het jongerenwerk*. [Methodical acting in Youth Work]. Hogeschool van Amsterdam. Retrieved from <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/youth-spot/2018/methodisch-werken-in-het-jongerenwerk.html>

Metz, J. W., & Verharen, E. A. J. (2021). Methodisch werken: de fiets van het sociaal werk. Denken over professionaliteit van het sociaal werk. In J. Metz, M. Jager-Vreugdenhil, & J. P. Wilken (ed.), *Sociaal werk doordacht* (pp. 33-52). Verkregen via [https://lectorensociaalwerk.nl/wp-content/uploads/2021/04/200122\\_Methodisch\\_werken\\_def.pdf](https://lectorensociaalwerk.nl/wp-content/uploads/2021/04/200122_Methodisch_werken_def.pdf)

Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross national approaches. *Portoguese Journal of Social Science*, (3)

Pels, T., De Gruijter, M., & Los, V. (2013). *Bouwstenen voor gemeentelijk beleid: Vroegsignalering en hulp bij internationaliserend probleemgedrag van adolescenten uit migrantengezinnen*. Verwey-Jonker Instituut.

Pels, T., & Distelbrink, M. (2019). *Wijkgerichte preventie in het wijkgerichte werken van Ouder- en Kindteams. Verkenning en advies*. Verwey-Jonker Instituut.

Pijnenburg, H. M. (2010). Zorgen dat het werkt. In H. M. Pijnenburg (red.), *Zorgen dat het werkt: Werkzame factoren in de zorg voor jeugd* (pp. 11-59). Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Rauwerdink-Nijland, E., & Metz, J. W. (2018). *Ontwikkelen en beschrijven van definitie en waarden in het straathoekwerk*. Volksbond Streetcornerwork/Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot. Niet gepubliceerd, interne documentatie.

Rauwerdink-Nijland, E., & Metz, J. W. (2019). *Werken en leven in de rafelrand. Cijfers over de doelgroep en hun ervaring met het straathoekwerk in Amsterdam en omgeving*. Volksbond Streetcornerwork/ Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Youth Spot.

Rauwerdink-Nijland, E., & Metz, J. W. (2022). *Straathoekwerk. Een basismethodiek van het sociaal werk*. SWP.

Rauwerdink-Nijland, E., Van den Dries, L., Metz, J. W., Verhoeff, A., & Wolf, J. (te verschijnen). *The working relationship between people in marginalized situations and street-outreach workers*.

Rauwerdink-Nijland, E., van den Dries, L., Metz, J., Verhoeff, A., & Wolf, J. (2023). Lessons from the Field. Caregivers supporting marginalized people receiving social service support from street outreach workers. *Family Relations*, (72)4, 1790-1805. <https://doi.org/10.1111/fare.1274416>

Reynaert, D., Nachtergaele, S, De Stercke, N., Gobeyn, H., & Roose, R. (2021). Social Work as Human Right Profession: An Action Framework. *British Journal of Social Work*, 52(2), 928-945. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab083>

Schaap, R., Todorovic, D., Awad, S., Manders, W., Sonneveld, J., & Metz, J. (2017). *Onderzoek naar Informatie & Advies als specifieke methodiek van het grootstedelijk jongerenwerk. Portfolio Jongerenwerk aflevering 6*. Hogeschool van Amsterdam. Verkregen op 25 september 2017 via <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2017/informatie-en-advies.html>

Sonneveld, J. J. J. (2022). *Growth opportunities in professional Youth Work*. Hogeschool van Amsterdam.

Sonneveld, J. J. J., & Metz, J. W. (2019). *Jongerenwerk is vaagheid ontgroeid en levert nog resultaat op ook*. Verkregen op 11 juli 2019 via: <https://www.socialevraagstukken.nl/jongerenwerk-is-vaagheid-ontgroeiden-levert-ook-nog-resultaat-op/>

Sonneveld, J., Metz, J., & Koops, K. (2013). *Methodiekbeschrijving Ambulant Jongerenwerk*. [Method Youth Work]. Hogeschool van Amsterdam. Verkregen via: <http://www.profileren.nl/images/documenten/DC%20themas/DC%20Thema%20Welzijnswerker%20Nieuwe%20stijl%20150114.pdf>

Spierings, F., De Vos, N., Jager-Vreugdenhil, M., Van Doorn, L., & Wilken, J. P. (2018). *Pleidooi voor socioprudentie in het sociaal werk*. Platform Lectors Sociaal Werk. Verkregen via <https://lectorensociaalwerk.nl/publicaties>

Van Arum, S., & Van Enden, T. (2018). *Sociale (wijk) teams opnieuw uitgelicht. Derde landelijke peiling over gemeenten (zomer 2017)*. Movisie.

Van Goor, R. & Wiersma, M. (2019). Jongeren in overgang naar volwassenheid centraal. Een pleidooi voor een relationeel opvoedperspectief op professionele ondersteuning. In T. Kampen (red.), *De mens centraal. Geen probleem?* (pp. 69-90). Van Genneep/Hogeschool Inholland. <https://www.inholland.nl/onderzoek/publicaties/de-mens-centraal-geen-probleem>

Van Montfoort, Spirit Jeugd en Opvoedhulp, & William Schrikker Groep (2010). *NPT - LVB. Nieuwe perspectieven bij terugkeer. Nazorg en preventie van terugval voor jongeren met een lichtverstandelijke beperking na vrijheidsbeneming*. William Schrikker Groep. Verkregen op 19 mei 2011 via <http://www.williamschrikkergroep.nu/upload/pages/NPT-LVB.pdf>

Wolf, H. (1997). *Straathoekwerk: een algemene inleiding*. Standaard.