

Voorwoord

Vier jaar geleden, de eerste schooldag. Daarop volgde twee jaar theoretische lessen op school, een praktijkstage bij Juvans en daarna de minor "Werken met Jeugd". En dan nu, afstuderen!

"Bevorderen van competenties bij vrijwilligers" is de naam van het eindrapport waar ik, Nikki Bosmans, de afgelopen periode naar toe heb gewerkt tijdens het afstudeertraject van de opleiding "Maatschappelijk Werk en Dienstverlening" aan Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch. Tegenwoordig krijgen we in het sociaal domein steeds vaker te maken met vrijwilligers. Deze vrijwilligers willen met hart en ziel cliënten ondersteunen, maar voelen wel een vorm van handelingsverlegenheid wanneer zij niet voldoende zijn toegerust om met de doelgroep te werken.

Ook jongerencentrum Pitstop herkende dit signaal. Samen met de opdrachtgever Pitstop ben ik in de periode februari tot juni 2017, het avontuur aangegaan om dit signaal nader te onderzoeken en te bekijken waar verbetering plaats kon vinden. Het onderzoeksproces was een hele uitdaging, een zoektocht om de juiste focus te vinden en deze vast te blijven houden. Nu dit eindrapport klaar is, ben ik erg tevreden met het resultaat.

Dit eindrapport is niet alleen door mezelf tot stand gekomen, ik heb vanuit veel kanten hulp gekregen. In het bijzonder wil ik mijn opdrachtgever Peter van Belen en mijn docentbegeleider Eva Blaauw bedanken voor de ondersteuning, het enthousiasme en de kritische blik om dit onderzoek tot een goed einde brengen.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Nikki Bosmans

Samenvatting

Het accent dat de vrijwilligers in onze samenleving hebben is sinds de participatiesamenleving veranderd. Er wordt steeds vaker een beroep gedaan op vrijwilligers en ze vervullen een belangrijke rol in het domein van zorg en welzijn. Doordat ze belangrijk zijn geworden, is het voor instellingen van belang dat zij kritisch kijken naar de kennis en competenties van de vrijwilligers. Deze kritische blik vergroot uiteindelijk de kwaliteit van zorg van de vrijwilligers aan de doelgroep.

In dit onderzoek is jongerencentrum Pitstop betrokken. Zij werken met meer vrijwilligers dan met betaalde jongerenwerkers. Pitstop merkte op dat haar vrijwilligers niet zijn toegerust met kennis en competenties in het werken met jongeren tussen de 10 en 23 jaar, wat de doelgroep is van Pitstop. Vanwege belemmeringen in tijd en geld zijn zij zelf niet eerder toegekomen aan een vorm van competentiebevordering en zochten zij een andere manier om hier een eerste stap in te zetten. Ook andere oorzaken komen aan het licht die ervoor zorgen dat er structuur mist binnen de organisatie en dat er tot nu toe niet op een eenduidige manier aan competentiebevordering wordt gedaan, namelijk:

- ❖ Er worden geen harde eisen gesteld aan vrijwilligers tijdens het werven;
- ❖ Tijdens de inwerkperiode wordt er niet inhoudelijk ingegaan op wat het werken met jongeren inhoudt en deze inwerkperiode wordt niet door alle vrijwilligers helemaal doorlopen;
- ❖ De afspraak dat er maandelijks een coaching gesprek plaatsvindt om mogelijke knelpunten te bespreken wordt niet nageleefd;
- ❖ Er is onduidelijkheid in de samenwerking, wat leidt tot onduidelijkheid over de drager van verantwoordelijkheid en hoe daarmee om te gaan.

De belemmeringen en oorzaken zijn de reden geweest om dit onderzoek te starten met als probleemstelling: **“Wat is er voor nodig om de vrijwilligers van Pitstop beter aan te laten sluiten bij jongeren tussen de 10 en 23 jaar?”** Gezien de brede aard van deze probleemstelling, zijn er drie deelvragen opgesteld die helpen de probleemstelling te doorgronden en te beantwoorden. Er is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en half gestructureerde interviews in dit onderzoek.

Uit literatuuronderzoek komt naar voren dat er door meerdere bronnen hetzelfde competentieprofiel wordt gebruikt om de belangrijkste competenties aan te duiden, namelijk het competentieprofiel van de jongerenwerker van Movisie uit 2008. Voor dit onderzoek is er een selectie gemaakt uit dit competentieprofiel en gebundeld in een theoretisch kader. Er is gebleken dat je naast competenties ook kennis moet hebben over het werken met jongeren, om zo je competenties inhoud te geven. Ook deze kennis staat beschreven in het theoretisch kader en geven samen de resultaten van de eerste deelvraag weer.

Uit de resultaten van zeven interviews (vijf vrijwilligers en twee professionals) komt naar voren dat zij chaos ervaren en structuur missen. Zij missen een handvat in het werken met jongeren. De vrijwilligers geven aan graag te leren op een manier waar praktijk en theorie in balans zijn. Een training of cursus met daarbij naslagwerk om te lezen of andere interessante literatuur benoemen zij als de fijnste manier om aan competentiebevordering te doen. Pitstop geeft daarbij aan de mogelijkheden te hebben om één of meerdere vrijwilligers in te zetten om bepaalde taken van de professional in het bevorderen van competenties over te nemen. Op die manier komt de belemmering geld niet in het gedrang. Daarnaast geven zij aan het liefst gebruik te maken van een dag die al gepland staat. Zo verklein je de kans dat vrijwilligers er niet bij zijn en vormt tijd geen belemmering. Aan de hand van de resultaten kan de conclusie worden getrokken dat door de selectie van kennis en competenties voor de vrijwilligers van Pitstop, de motivatie van de vrijwilligers om te leren en de mogelijkheden binnen Pitstop, de doelstelling van dit onderzoek kan worden behaald.

Om ervoor te zorgen dat dit onderzoek betrouwbaar, valide en bruikbaar is voor de praktijk, is er zoveel mogelijk objectief gehandeld, interpretatie vermeden en gebruik gemaakt van vakliteratuur. De aanbevelingen die uit het vooronderzoek, resultaten en conclusies naar voren komen gaan over de verbetering van de structuur binnen Pitstop en over andere manieren om aan competentiebevordering te doen. Om Pitstop een eerste handvat aan te reiken in de ‘chaos’, is er samen met de opdrachtgever een product ontwikkeld. Dit product, wat een medewerkershandboek beslaat, zou er voor moeten zorgen dat (nieuwe) vrijwilligers weten waar ze aan toe zijn bij Pitstop en wat ze aan training kunnen verwachten om de competenties in het werken met jongeren te bevorderen.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
1. Organisatorische context	7
1.1 Opdrachtgever praktijk en begeleider van Avans	7
1.2 Beroepscontext	7
2. Probleemanalyse.....	10
2.1 Aanleiding.....	10
2.2 Analyse van het probleem.....	11
3. Probleemomschrijving	14
3.1 Deelvragen	14
3.2 Begripsafbakening	14
4. Onderzoeksontwerp	15
4.1 Onderzoeksmethode	15
4.2 Populatie en steekproef	16
4.3 Analysemethode	16
4.4 Meetinstrumenten en operationalisatie	17
4.5 Betrouwbaarheid en validiteit	17
5. Resultaten theoretisch kader	18
5.1 Algemene kennis	18
5.2 Competenties	21
6. Resultaten interviews	26
6.1 Interviews met vrijwilligers van Pitstop.....	26
6.2 Interviews met professionals van Pitstop	27
7. Conclusie.....	29
7.1 Deelconclusie 1 - Theoretisch kader	29
7.2 Deelconclusie 2 - Vrijwilligersperspectief.....	29
7.3 Deelconclusie 3 – Organisatieperspectief	30
7.4 Conclusie - Probleemstelling.....	30

8.	Discussie	31
8.1	Betrouwbaarheid	31
8.2	Validiteit	31
8.3	Bruikbaarheid	32
9.	Aanbevelingen	33
9.1	Aanbevelingen voor de organisatie.....	33
9.2	Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.....	34
10.	Beroepsproduct.....	35
10.1	Meerwaarde van het onderzoeksrapport en beroepsproduct voor de praktijk	35
10.2	Overdracht van het beroepsproduct	35
10.3	Feedback	36
11.	Onderzoekende houding	37
11.1	Uitvoering van het onderzoek.....	37
11.2	Leerproces	38
	Literatuurlijst	39
	Bijlage A - Werkgebied Pitstop	42
	Bijlage B - Mindmap	43
	Bijlage C - Operationaliseren	44
	Bijlage D - Interviews vrijwilligers	46
	Bijlage E - Interviews organisatie	47
	Bijlage F - Beroepsproduct	48

Inleiding

Steeds meer instellingen zijn vanwege vele veranderingen in zorg en welzijn genooddaakt om met vrijwilligers te werken. Deze vrijwilligers vangen taken op van professionals, zonder betaald te worden. Dat is immers de gedachte die de maatschappij heeft. Toch heeft de vrijwilliger een grotere rol dan wij denken, zij maken op een andere manier contact met cliënten, hebben meer tijd voor de cliënt, spreken dezelfde taal en ga zo maar door. Echter, deze positieve bijdrage heeft ook een keerzijde. De vrijwilligers zijn vaak niet geschoold in het werk wat ze doen en zijn niet volledig toegerust met kennis en competenties. Dit is voor zowel cliënt als vrijwilliger belemmerend.

In dit onderzoek wordt jongerencentrum Pitstop als case gebruikt. Pitstop werkt met meer vrijwilligers dan betaalde krachten. Ook zij merken op dat vrijwilligers een grote rol vervullen in het jongerenwerk en dat zij meer doen dan alleen kosteloos een gat opvullen. Om die reden willen zij het beste halen uit hun vrijwilligers en een manier vinden om de vrijwilligers beter te laten aansluiten bij de doelgroep jongeren tussen de 10 en 23 jaar oud, wat dan ook de probleemstelling is van dit onderzoek. Pitstop heeft hier vanwege tijd en geld nog niet eerder aan kunnen werken, waardoor ze de onderzoeker hebben gevraagd hier onderzoek naar te doen. In het onderzoek komt naar voren welke kennis en competenties vrijwilligers nodig hebben in het jongerenwerk om te werken met jongeren, wat de vrijwilligers belangrijk en nodig vinden in het bevorderen van competenties en welke mogelijkheden Pitstop heeft om dit waar te maken.

Dit onderzoek, waarin de focus ligt op vrijwilligers, is niet alleen nuttig voor Pitstop. Ook andere organisaties die werken met vrijwilligers en jongeren kunnen hier lering uit halen. Dit komt onder andere doordat er gebruik is gemaakt van literatuuronderzoek, waaruit sterk naar voren komt dat er door veel bronnen overeenstemming is over de manier van aansluiten bij jongeren.

Leeswijzer

Dit eindrapport is met behulp van Verhoeven (2011) en de studiehandleiding vormgegeven. In het eerste hoofdstuk wordt de organisatorische context beschreven. Hierin komt naar voren wie de opdrachtgever en begeleider zijn, het werkveld waar het onderzoek zich afspeelt, wie de doelgroep is en wordt er kort beschreven wat het vrijwillige jongerenwerk inhoudt.

Het tweede hoofdstuk beschrijft de aanleiding van dit onderzoek, waar het signaal omtrent competentiegebrek onder vrijwilligers de aandacht krijgt. Vervolgens wordt dit signaal verder uitgewerkt in de probleemanalyse met behulp van informatie uit het vooronderzoek en zichtbare oorzaken vanuit Pitstop. In het derde hoofdstuk zijn aan de hand van het signaal een doelstelling, probleemstelling en deelvragen opgesteld om het onderzoek een structuur te geven.

Het onderzoeksontwerp wordt in hoofdstuk 4 weergegeven. Daarin komt naar voren welke onderzoeksmethode wordt gebruikt in dit onderzoek, hoe de populatie en steekproef tot stand is gekomen en welke analysemethode is gebruikt om de resultaten te analyseren. Ook de gekozen meetinstrumenten en het proces van operationaliseren komen terug in dit hoofdstuk. Tot slot wordt er beschreven hoe betrouwbaarheid en validiteit een rol hebben gehad in dit onderzoek.

Na het onderzoeksontwerp, is de uitvoering van dit onderzoek aan bod gekomen. In hoofdstuk 5 worden de resultaten aan de hand van literatuuronderzoek beschreven. Dit hoofdstuk is theoretisch kader genoemd, en vormt zoals de titel zegt een belangrijk kader voor het onderzoek. Hierin staat beschreven welke competenties vrijwilligers nodig hebben om betere ondersteuning te bieden aan jongeren. Hoofdstuk 6 beslaat de resultaten die zijn voortgekomen uit de interviews. Deze interviews zijn afgenomen bij de vrijwilligers en bij twee professionals.

In hoofdstuk 7 worden de deelconclusies en de eindconclusie beschreven die aan de hand van de resultaten tot stand zijn gekomen. Onderzoek verloopt echter nooit helemaal zoals van tevoren bedoeld is. De zaken die goed en minder goed zijn gegaan in het proces worden beschreven in hoofdstuk 8 Discussie. Om daadwerkelijk ook iets te doen met conclusies, zijn er in hoofdstuk 9 aanbevelingen gevormd. Deze aanbevelingen zijn onderverdeeld in aanbevelingen voor de organisatie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

Hoofdstuk 10 beschrijft het beroepsproduct wat aan de hand van dit onderzoek is gemaakt en onderbouwd de meerwaarde voor het werkveld. Met hoofdstuk 11, waar een persoonlijke kritische reflectie staat beschreven over dit onderzoek, wordt dit eindrapport afgesloten.

1. Organisatorische context

In dit hoofdstuk wordt de organisatorische context beschreven. Er wordt eerst kort uitgelegd wie de opdrachtgever en de begeleider van Avans zijn. Vervolgens wordt de beroepscontext en de doelgroep beschreven, om zo een beeld te schetsen waar het onderzoek plaatsvindt en voor/met wie. Tot slot wordt er beschreven wat het (vrijwillige) jongerenwerk inhoudt en op welke wijze Pitstop dit invult.

1.1 Opdrachtgever praktijk en begeleider van Avans

De opdrachtgever van dit onderzoek is Pitstop en specifiek teamleider Peter van Belen. Peter is sinds oktober 2009 werkzaam bij Pitstop als jongerenwerker en als teamleider. Peter heeft als taak de vrijwilligers aan te sturen, de vrijwilligerszaken te regelen, het maken van de programmering en daarnaast heeft hij de taak om net als eenieder bij Pitstop om de jongeren te ondersteunen. Hij werkt 20 uur per week bij Pitstop, woensdag en vrijdag. Peter heeft voorheen in de bloemenbranche gewerkt, maar wilde graag iets betekenen voor jongeren. Inmiddels heeft Peter naast zijn werk bij Pitstop een eigen onderneming genaamd 'Jongerenwerk Op Maat'. Peter biedt op verschillende gebieden ondersteuning, met als uitgangspunt maatwerk. Daarnaast voert hij voor diverse welzijnsorganisaties en particulieren opdrachten uit. Deze opdrachten lopen uiteen van het ingezet worden als ambulante- en opbouwwerker tot aan het begeleiden en coachen van individuele jongeren en het uitvoeren van accommodatie-gericht werken (Jongerenwerk Op Maat, 2017).

De docent van Avans die ondersteuning biedt in het onderzoeksproces is Eva Blaauw. Zij is sinds een aantal jaar werkzaam bij Avans. Eva zal feedback geven en bijsturen waar nodig is.

1.2 Beroepscontext

Pitstop is een jongerencentrum dat in 2003 is opgericht. "Gedreven door Gods liefde zoekt pitstop jongeren op, helpt hen groeien en biedt hen hoop" (Pitstop, 2016). Dit doen ze door een voorbeeld te zijn en met jongeren in gesprek te gaan, zowel relatiegericht als behoeftegericht. Zij zetten zich in voor de groei van jongeren en bieden een veilige plek. Jongeren met uitgesproken interesse voor het geloof kunnen deelnemen aan activiteit 'Youth Alpha' (beschreven in 1.2.1 Activiteitenaanbod).

Pitstop is "een centrum van, voor en door jongeren" (Pitstop, 2015). Het wordt door een grote groep vrijwilligers gedragen. De organisatie bestaat uit een bestuur, een managementteam, twee jongerenwerkers en zo'n 25 vrijwillige medewerkers (Pitstop, 2015). Al jaren bouwt Pitstop samen met deze professionals en vrijwilligers aan relaties met jongeren. Dit doet Pitstop bij het jongerencentrum zelf, maar ook daarbuiten. De jongerenwerkers en de vrijwilligers gaan de straat op om jongeren te ontmoeten op bekende ontmoetingsplekken, zoals het Henri Dunant park in Eindhoven. Het werkgebied van Pitstop is schematisch te zien in Bijlage A - Werkgebied Pitstop.

Pitstop werkt vanuit een heldere visie, namelijk: "de jongeren hun eigenwaarde laten ontdekken, groeien naar volwassenheid en hun talenten ontwikkelen" (Pitstop, Jongerencentrum Pitstop, z.d., p. 1). Dit allemaal om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Volgens het beleidsdocument Jongerencentrum- Pitstop (z.d.) werken zij vanuit de volgende punten om dit te realiseren:

1. Focus op relaties

Door langdurig met jongeren op te trekken, bouwen de jongerenwerkers en vrijwilligers aan vertrouwensrelaties met de jongeren. Binnen die relaties ontstaat ruimte om van elkaar te leren, elkaar aan te spreken op gedrag en verhalen te delen. Ze creëren ruimte waarin de jongere kan laten zien wie hij is en kan ontdekken wie hij wil zijn. De rol van de jongerenwerkers en vrijwilligers is het goede voorbeeld geven in het omgaan met tijd, geld en relaties.

2. Behoeftegericht werken

Pitstop speelt in op wat jongeren nodig hebben en werken niet alleen vanuit een vast activiteitenaanbod. Vanuit directe vragen van jongeren kijkt Pitstop naar diepliggende behoeftes. De behoefte van de jongeren staat centraal.

3. Actieve participatie

Pitstop betreft jongeren bij de ontwikkeling van activiteiten en behandelt hen als mede-eigenaar van het jongerencentrum en de activiteiten. Op deze wijze leren ze samenwerken en elkaar aanspreken bij eventueel ongewenst gedrag.

4. Talenten ontwikkelen

Door vragen te stellen, jongeren bewust te maken van hun mogelijkheden en ze verantwoordelijkheid en kansen te geven, bouwen de jongerenwerkers en vrijwilligers aan de ontwikkeling van talenten en competenties. Zij helpen jongeren deze talenten en competenties in te zetten in de samenleving.

5. Begeleiding

Pitstop ondersteunt jongeren in proces van volwassen worden. Ze helpen de jongeren in de ontwikkeling op sociaal, lichamelijk, psychisch en geestelijk vlak. Elk terrein grijpt in op andere terreinen. In de begeleiding komen thema's aan bod die aansluiten op deze terreinen. Daarnaast heeft Pitstop de functie te signaleren en door te verwijzen naar andere instanties mocht dit nodig zijn". (p. 1-2)

Om deze punten vorm en inhoud te geven in het jongerenwerk bij Pitstop, worden de punten gekoppeld aan activiteiten. In de volgende sub paragraaf volgt meer over de activiteiten van Pitstop.

1.2.1 Activiteitsaanbod

In de activiteiten die worden aangeboden door Pitstop staan de punten van paragraaf 1.2 Beroepscontext centraal. Pitstop heeft elke woensdag, donderdag en vrijdagmiddag jongereninloop (Chillcafé) van 14:00 tot 17:00, waar de jongeren met elkaar kunnen gamen, tafelvoetballen en allerlei andere spelletjes kunnen doen samen. Hier zijn dan ook altijd vrijwilligers aanwezig die de jongeren kunnen aanspreken, indien die behoefte er is.

Elke woensdagmiddag is het meidenmiddag bij Pitstop, waar meiden tussen de 10 en 12 jaar terecht kunnen voor een creatieve of een informatieve middag. Het meidenwerk wordt aan de hand van het methodisch groepsprogramma 'SuperWoman' geleidt. SuperWoman is een preventief programma wat zich richt op het weerbaar maken en het empoweren van meiden om hun talenten te ontwikkelen (SuperWoman, z.d.). Thema's die tijdens deze middagen naar voren komen zijn bijvoorbeeld identiteit en grenzen aangeven. SuperWoman is afkomstig van Youth for Christ, hier wordt dieper op ingegaan in paragraaf 1.2.4 Het vrijwillig jongerenwerk.

Daarnaast biedt Pitstop 'Youth Alpha' bijeenkomsten aan. Dat zijn gratis bijeenkomsten waar jongeren met andere jongeren openlijk kunnen praten over het christelijk geloof. Er wordt samen gegeten en vervolgens geluisterd naar een inspirerend verhaal. Daar wordt met de hele groep over door gepraat en op die manier worden er samen antwoorden gevonden (Alpha Youth, z.d.).

Tot slot worden er activiteiten geboden zoals voetballen, muziekcafé en andere activiteiten waar jongeren zich op in kunnen schrijven zoals een 'FIFA'-middag. Al deze activiteiten worden in het jongerencentrum van Pitstop gehouden.

1.2.2 Financiering

Pitstop wordt niet gesubsidieerd door de gemeente voor het jongerenwerk. Wel krijgen ze een vrijwilligersvergoeding voor de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen Pitstop. Dit bedrag wordt echter niet gebruikt om de vrijwilligers te betalen, maar om uit de kosten te komen die door vrijwilligers wordt gemaakt (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, februari 8). Met alleen deze vergoeding zou Pitstop niet bestaan. Pitstop ontvangt ook geld van kerken en fondsen die hen sponsoren. Daarnaast zijn er ook particulieren die geld doneren aan Pitstop.

1.2.3 Doelgroep

De doelgroep waar Pitstop zich op richt zijn Eindhovense jongeren. De doelgroep van Pitstop wisselt per dag aan leeftijd en afkomst, maar over het algemeen genomen zijn de jongeren tussen de 10 en 23 jaar oud en heeft het merendeel een allochtone afkomst (Pitstop, 2016). Veelal van deze jongeren komen naar het jongerencentrum, maar er wordt ook ambulante hulp geboden (Pitstop, z.d.). Gemiddeld komen er tussen de 20 en 30 jongeren per dag naar Pitstop.

Binnen de groep 'jongeren' wordt in dit onderzoek dieper ingegaan op de jongeren die naar een jongerencentrum gaan. Jongerencentrum Pitstop is een laagdrempelige voorziening voor alle jongeren uit Eindhoven. Volgens Movisie (2009) groeit tachtig procent van de jongeren op zonder al teveel problemen. Voor deze jongeren is het jongerencentrum een basisvoorziening met een uitnodigend activiteitenaanbod (Movisie, 2009).

De andere twintig procent van de jongeren, die wel extra aandacht en begeleiding nodig hebben, worden ook wel maatschappelijke kwetsbare jongeren genoemd (Abdallah, Kooijmans, & Sonneveld, 2016). Deze jongeren hebben meer moeite om op eigen kracht zichzelf te ontwikkelen. Oorzaken hiervoor kunnen liggen in minder goede ontwikkelde vaardigheden die nodig zijn om in de maatschappij te functioneren (Abdallah, Kooijmans, & Sonneveld, 2016), of in problemen in de thuissituatie.

Tot de groep jongeren uit Eindhoven behoren diverse subgroepen. Er zijn jongeren met allochtone en autochtone afkomst, jongeren die geloven en die niet geloven, jongeren met problemen in de thuissituatie of juist met persoonlijke problemen. Al deze jongeren hebben verschillende motieven om naar het jongerencentrum te komen, zoals een leuke vrijetijdsbesteding, een plek om zichzelf te kunnen zijn, huiskamergevoel of iemand om mee te praten die perspectief biedt voor de toekomst (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, maart 15). De jongerenwerkers en vrijwilligers proberen de jongeren te inspireren om op het juiste pad te blijven.

Om ervoor te zorgen dat de jongeren blijven komen en vertrouwen en veiligheid vinden, werkt Pitstop niet alleen vanuit een vast activiteitenaanbod, maar wordt er ook naar de behoeftes van de jongeren gekeken (Pitstop, z.d.). Dit zie je bijvoorbeeld terug in activiteiten als 'meidenmiddag' en 'zaalvoetbal'. Pitstop gelooft dat de jongeren de toekomst zijn en probeert daarom zoveel mogelijk behoeftegericht te werken.

1.2.4 Het vrijwillig jongerenwerk

In het jongerenwerk wordt er onderscheid gemaakt tussen professioneel en vrijwillig jongerenwerk. De organisatie Pitstop werkt met meer vrijwilligers dan professionals. Het is daarom belangrijk om te weten wat het vrijwillige jongerenwerk inhoudt. Het blijkt dat ruim 70 procent van de jeugd tussen de 12 en 18 jaar oud deelneemt aan activiteiten die worden georganiseerd door vrijwilligers (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Dat jongerenwerk gaat over het algemeen uit van kleinschalige plaatselijke organisaties. Er zijn volgens Veenbaas, Noorda & Ambaum (2011) zes typen vrijwillig jongerenwerk, namelijk:

- ❖ "Kerkelijk- en levensbeschouwelijk jongerenwerk;
- ❖ Plattelandsjongerenwerk;
- ❖ Speeltuinorganisatie;
- ❖ Scouting;
- ❖ Allochtone vrijwilligersorganisaties;
- ❖ Overige vrijwilligersinitiatieven". (p. 26)

Kerkelijk- en levensbeschouwelijk jongerenwerk sluit aan bij een onderdeel van de visie van jongerencentrum Pitstop, namelijk de jongeren kennis laten maken met God. In 2011 werden 210.000 jongeren bereikt door de vrijwillige initiatieven van kerkelijk- en levensbeschouwelijk jongerenwerk, wat ongeveer 8 procent van de jeugd van 12 tot 21 jaar oud is (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Een belangrijke internationale organisatie die de kleinschalige jongerencentra, waaronder Pitstop, inspireert is Youth for Christ. Youth for Christ biedt jongeren een vangnet en helpt hen om ongezonde patronen te doorbreken (Youth for Christ Nederland, z.d.). Pitstop streeft ditzelfde doel na en heeft daarom veel aan de informatie die Youth for Christ deelt. Pitstop kan hen ook om advies vragen mochten ze ergens in vastlopen of zoals Pitstop het zelf benoemd; "Ze worden gepowerd door Youth for Christ" (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, maart 10).

2. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt als eerst de aanleiding van het onderzoek beschreven vanuit een signaal uit de praktijk. Vervolgens wordt de analyse van het probleem beschreven aan de hand van ervaringen en literatuur. De analyse is opgedeeld in drie sub paragrafen, namelijk; Drie vormen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, Het probleem van Pitstop en Zichtbare oorzaken van het probleem. De eerste paragraaf gaat over de verandering die de opkomst van vrijwilligers teweeg heeft gebracht, de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en de motieven van vrijwilligers. In Het probleem bij Pitstop wordt kort het signaal nog eens aangehaald. In de laatste paragraaf worden oorzaken van het probleem benoemd.

2.1 Aanleiding

Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Sterker nog, in het sociaal domein zijn ze van groot belang geworden in de ondersteuning van professionals en cliënten. Volgens CBS deed bijna één op twee Nederlanders in 2015 aan vrijwilligerswerk (CBS, 2016). Jongerencentrum Pitstop werkt met meer vrijwilligers dan met betaalde professionele krachten. Echter heeft Pitstop het gevoel dat ze de vrijwilligers, die geen achtergrondkennis hebben over het werken met jongeren, aan hun lot overlaten. Het gebrek aan kennis en kunde onder vrijwilligers om een bepaalde functie uit te kunnen voeren is een bekend fenomeen. In de literatuur wordt dit 'kwalitatieve vrijwilligersproblematiek' genoemd (KNBSB, z.d.).

Dat er een vorm van kwalitatieve vrijwilligersproblematiek bij Pitstop speelt, komt volgens Pitstop door verschillende belemmeringen (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, maart 15). Allereerst hebben de ervaren jongerenwerkers weinig tot geen tijd om hun kennis over te dragen aan de vrijwilligers of om op een andere manier aan competentiebevordering te doen. Dit komt doordat zij gekort zijn in uren vanwege bezuinigingen. Bovendien werken de vrijwilligers allemaal op een andere dag en tijd, waardoor het plannen van een dag waarop alle vrijwilligers samenkomen om aan een vorm van competentiebevordering te doen lastig is. Daarnaast krijgt Pitstop geen subsidie van de gemeente, waardoor inzet van een externe professional niet mogelijk is.

Ondanks deze belemmeringen is Pitstop van mening dat zij toch aan competentiebevordering moeten doen. Zij zijn zich ervan bewust dat het werken met vrijwilligers niet alleen in het leven is geroepen om de gevolgen van de bezuinigingen in de zorg en welzijn op te vullen. De meerwaarde van het werken met vrijwilligers is niet alleen in de kostenbesparing te vinden (Movisie, z.d.). Allereerst hebben vrijwilligers een andere relatie met cliënten dan professionals, de relatie is gelijkwaardiger. Dat komt onder andere doordat de afstand tussen de vrijwilliger en de cliënt kleiner is dan de afstand tussen de cliënt en de professional. Daarnaast spreken vrijwilligers over het algemeen dezelfde taal als de cliënt en denkt de vrijwilliger minder in problemen. Tot slot hebben de vrijwilligers vaak meer tijd en aandacht voor de cliënt, wat een positieve uitwerking heeft op de hulp- en dienstverlening (Movisie, z.d.).

Pitstop wil graag dat alle vrijwilligers die bij Pitstop werken, of vrijwilligers die in de toekomst bij Pitstop komen werken, over competenties over het werken met jongeren beschikken. Volgens het beroepsprofiel van de jongerenwerker is een competentie "een verzamelnaam voor kennis, houding, vaardigheden, inzicht en persoonlijke eigenschappen waarmee op een adequate wijze de juiste resultaten worden behaald in een beroepscontext" (van Dam & Zwikker, 2008, p. 14). Jongerenwerkers hebben competenties nodig om in hun werkveld op een doelbewuste, gemotiveerde en adequate manier proces- en resultaatgericht te handelen. Dat wil zeggen dat de jongerenwerkers passende handelingen moeten kunnen kiezen en toepassen om de juiste resultaten te bereiken. Deze competenties zijn zelf te ontwikkelen (van Dam & Zwikker, 2008). Om te ontwikkelen in bepaalde competenties, zal meer moeten worden gedaan dan literatuur lezen. Het ontwikkelen van competenties is een proces, dat wordt gevoed op verschillende manieren. Hierbij kan worden gedacht aan kennis over theorieën en over het vak, persoonlijke talenten, door ervaring en door steeds te reflecteren op het handelen en dit bij te stellen. De ontwikkelde competenties krijgen gestalte wanneer daadwerkelijk aan de slag gegaan wordt met de jongeren (van Dam & Zwikker, 2008).

Het beroepsprofiel richt zich op professionals, maar is in dit geval ook geldend voor de vrijwilligers die werkzaam zijn bij Pitstop. Doordat zij ruim in de meerderheid zijn, hebben zij ook de meeste contacturen met de doelgroep. Het is daarom van belang dat de vrijwilligers goed worden toegerust met competenties over het werken met jongeren. Zo kunnen zij het doel van Pitstop, wat zich richt op het ondersteunen van de jongeren in het volwassen worden, beter nastreven.

2.2 Analyse van het probleem

De klassieke verzorgingsstaat die tot 2013 in stand was, verandert langzaam maar zeker in een participatiesamenleving (Movisie, 2015). De participatiesamenleving richt zich vooral op de 'eigen kracht' van de burgers. Waar voorheen het overheidsbeleid erop gericht was om van wieg tot aan het graf voor burgers te zorgen, vereist de transformatie om de ondersteuning die je als burger nodig hebt zelf te regelen, "al dan niet in samenwerking met mensen uit het eigen sociale netwerk en andere vrijwilligers" (Linders, Feringa, Potting, & Jager-Vreugdenhil, 2016, p. 9). Het accent dat de vrijwilligers in onze samenleving hebben is sinds de participatiesamenleving veranderd. Voorheen was het vrijwillige werk iets 'dat je gewoon deed'. Tegenwoordig heeft het een naam gekregen en zijn we op veel plekken van formele naar informele zorg gegaan (Linders et al., 2016).

Daarnaast krijgen professionals steeds meer te maken met het zogeheten 'vrijwilligersmanagement'. Vrijwilligersmanagement is "niet iets dat je er even bij doet, het wordt steeds meer een cruciale competentie voor beroepskrachten" (Movisie, 2016, p. 1). Professionals moeten leiding kunnen geven aan vrijwilligers en ze weer leren loslaten. Ook het ondersteuning bieden waar nodig, tijdig signaleren en inspelen op behoeftes van vrijwilligers behoort tot taken van professionals (Snelder, 2012). Het vergt dus tijd en moeite voor de professional om de aansturing van vrijwilligers goed te laten verlopen. Bij het managen van vrijwilligers kun je onder andere denken aan de hoeveelheid taken en verantwoordelijkheid die je de vrijwilligers geeft. Dit vraagt om afstemming en samenwerking tussen de professional en de vrijwilliger.

2.2.1 Drie vormen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers

Uit onderzoek van van Bochove, Tonkens & Verplanke (2014) blijkt dat er drie vormen van samenwerking zijn, waarbij er wordt ingezoomd op de drager van de verantwoordelijkheid. De eerste vorm is professionele verantwoordelijkheid. In deze vorm van verantwoordelijkheid is er altijd een professional op de werkvloer en heeft een vrijwilliger aanvullende taken en weinig tot geen beslissingsbevoegdheid (van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014). De vrijwilligers geven vooral persoonlijke aandacht aan de cliënten, zo worden er behoeftes vervuld waar professionals vaak niet meer aan toe komen.

De tweede vorm van samenwerking tussen vrijwilliger en professional heeft te maken met gedeelde verantwoordelijkheid. In deze vorm neemt de vrijwilliger sommige taken van de professional over en heeft de vrijwilliger in vergelijking tot de eerste vorm een groter takenpakket en meer beslissingsbevoegdheid. Professionals zijn niet meer altijd aanwezig, maar spelen wel een belangrijke rol bij de begeleiding van de vrijwilligers (van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014). Professionals hebben in beide vormen de (eind)verantwoordelijkheid, maar vrijwilligers worden in de tweede vorm meer ingezet als gelijke kracht dan als extra.

In de laatste vorm van samenwerken neemt de vrijwilliger bijna alle taken van professionals over en bepalen zelf de route die ze willen nemen omtrent de taken die ze hebben. Deze vorm van verantwoordelijkheid zie je alleen terug bij vrijwilligers die het aandurven om veel op zich te nemen en beschikken over een combinatie van tijd, ervaring, kennis en hart voor de zaak (van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014). Elke vorm van samenwerking heeft voor- en nadelen, waardoor het moeilijk te zeggen is welke het beste is. Dit is van verschillende factoren afhankelijk, zoals de doelgroep en de werkwijze van een organisatie.

Een andere belangrijke verschuiving in het vrijwilligerswerk is de motivatie die vrijwilligers hebben om het werk te doen. 'De ouderwetse traditionele vrijwilliger, die zich langdurig en onvoorwaardelijk aan een goede zaak verbond, is aan het verdwijnen om plaats te maken voor een moderne vrijwilliger' (van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014, p. 48). Deze moderne vrijwilliger houdt zich vooral bezig met zelfontplooiing en beoordeelt het vrijwilligerswerk op de bijdrage die het kan leveren aan de eigen ontwikkeling.

Daarnaast zijn de processen rondom waardering, erkenning, loyaliteit, gevoelens van verbondenheid of juist van uitsluiting volgens de auteurs van het onderzoek bepalend voor de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals en tussen vrijwilligers onderling (Movisie, 2014). Door naar die punten te kijken krijgt de organisatie beter zicht op wat een vrijwilliger beweegt om vrijwilligerswerk te doen en onder welke voorwaarden.

2.2.2 Het probleem bij Pitstop

Het signaal dat zichtbaar is bij Pitstop is het gebrek aan competenties bij vrijwilligers in het werken met jongeren. Dit uit zich in het niet kunnen dragen van de verantwoordelijkheid die tot de taak van de vrijwilliger behoort, ongevraagd adviezen geven aan de jongeren en het onjuist signaleren van problemen bij jongeren. Het gevolg van deze gedragingen leidt tot een minder goede relatie tussen de vrijwilligers en jongeren (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

Uit onderzoek van Berkum (2014) blijkt dat jongeren vooral ondersteuning willen bij het op orde krijgen van praktische zaken. Onder praktische zaken wordt werk, inkomen, opleiding en een plek om te wonen verstaan. Daarnaast hebben jongeren behoefte aan houvast en aan voorbeelden (Bazi, 2010). Om al deze behoeftes te vervullen, zitten jongeren niet te wachten op hulp van professionals of vrijwilligers, mits deze op een juiste manier wordt geboden. Het is daarom zaak dat vrijwilligers de juiste competenties bezitten om aansluiting te vinden bij jongeren (Movisie, 2008).

Zoals in de aanleiding staat beschreven, vormen tijd en geld een belemmering in het bevorderen van competenties. Tijd en geld zorgen ervoor dat meerdere zaken niet goed lopen binnen Pitstop. Deze zaken worden ook gezien als oorzaken van het probleem in dit onderzoek en worden in de volgende paragraaf beschreven.

2.2.3 Zichtbare oorzaken van het probleem

De eerste oorzaak in het ontbreken van competenties bij vrijwilligers, is het missen van eisen aan vrijwilligers bij het werven. Pitstop doet regelmatig oproepen in kerken om zo vrijwilligers te werven voor Pitstop. Ze stellen hierbij maar twee eisen; je moet als vrijwilliger Christen zijn van geloof en een bijdrage willen leveren aan het welzijn van jongeren. Voorwaarden voor leeftijd, achtergrond, opleiding en andere zaken zijn niet van belang voor Pitstop.

Een tweede oorzaak van het probleem is het inwerken van nieuwe vrijwilligers. Om de nieuwe vrijwilligers toch enigszins klaar te stomen voor het werken bij Pitstop, hanteert Pitstop een inwerkperiode. Deze inwerkperiode bestaat uit een droom en inspiratieavond, een proefweek, een intakegesprek, en nogmaals een proefperiode met afsluitend een gesprek. Echter wordt deze inwerkperiode niet door alle vrijwilligers doorlopen, waardoor niet alle informatie wordt overgedragen en structuur mist. De informatie die wél wordt gegeven, wordt ervaren als informatief en niet zozeer als verdiepend; er wordt niet ingegaan op wat het werken met jongeren inhoudt (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, februari 8). Vrijwilligers besluiten in het afsluitend gesprek, dus zonder verdiepende informatie, of zij willen blijven werken bij Pitstop.

Mocht de vrijwilliger en Pitstop besluiten dat de vrijwilliger blijft, mag de vrijwilliger zelfstandig aan de slag en krijgt de vrijwilliger een activiteit toebedeeld. De inwerkperiode is voorbij en de vrijwilliger heeft nog steeds geen inhoudelijke kennis over het werken met jongeren. Om de vrijwilligers toch te ondersteunen, biedt Pitstop een aantal coaching gesprekken aan. Deze zouden maandelijks moeten plaatsvinden, om mogelijke knelpunten te bespreken. Dit wordt niet altijd nageleefd, waarbij Pitstop de belemmering tijd als belangrijkste oorzaak ziet (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, maart 15).

Als laatste oorzaak van het probleem kan de onduidelijkheid in samenwerking worden benoemd. Pitstop hanteert in het samenwerken met vrijwilligers gedeelde verantwoordelijkheid (van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014), zoals in paragraaf 2.2.1 Drie vormen van samenwerking tussen professionals en vrijwilligers staat beschreven. Dat wil zeggen dat de vrijwilligers bij Pitstop enigszins dezelfde taken hebben als de professional en daarin dus ook beslissingsbevoegdheid genieten. Ze krijgen de ruimte om het werk zelf in te richten. Pitstop verwacht van de vrijwilligers dat zij actief aan de slag gaan met de taken die ze krijgen en dat ze zelf de behoeften van de jongeren ontdekken (Pitstop, z.d.).

Wanneer er complexe zaken zijn of wanneer er iets gebeurt bij Pitstop, zijn de professionals wel eindverantwoordelijk en zullen zij de vrijwilligers ontlasten van het probleem wat op dat moment speelt. Echter blijkt het inschatten van het inschakelen van de professional in de praktijk lastig te zijn voor de vrijwilligers en ontstaat er onduidelijkheid in de drager van de verantwoordelijkheid.

Deze onduidelijkheid uit zich in afstandelijk gedrag van sommige vrijwilligers; ze geven de verantwoordelijkheid liever terug aan de jongerenwerkers (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, februari 8). Dit signaal doet zich vooral voor na de twee maanden proeftijd, wanneer de begeleiding afneemt en er meer zelfstandigheid gevraagd wordt. Volgens Pitstop worden de taken duidelijk uitgelegd en is er een map waarin deze taken staan beschreven om op terug te vallen.

Daarnaast wordt er eens in de twee weken een teamoverleg gepland om knelpunten te bespreken. Toch merkt Pitstop aan de vrijwilligers dat zij meer nodig hebben dan een aantal gesprekken, een proefperiode en een map met taken. De vrijwilligers geven aan dat ze structuur missen in het werk en dat het voor hen niet duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en hoe ze het beste vorm en inhoud kunnen geven aan het werken met jongeren (P. van Belen, persoonlijke communicatie, 2017, februari 8).

Uit bovenstaande analyse is op te maken dat het probleem van Pitstop, het gebrek aan competenties in het werken met jongeren onder vrijwilligers, verschillende oorzaken heeft:

- ❖ Er worden geen harde eisen gesteld aan vrijwilligers tijdens het werven;
- ❖ Tijdens de inwerkperiode wordt er niet inhoudelijk ingegaan op wat het werken met jongeren inhoudt en deze inwerkperiode wordt ook niet door alle vrijwilligers helemaal doorlopen;
- ❖ De afspraak dat er maandelijks een coaching gesprek plaatsvindt om mogelijke knelpunten te bespreken wordt niet nageleefd;
- ❖ Er is onduidelijkheid in de samenwerking, wat leidt tot onduidelijkheid over de drager van verantwoordelijkheid en hoe daarmee om te gaan.

Deze oorzaken worden in stand gehouden door de belemmeringen tijd en geld zoals eerder zijn genoemd in de aanleiding.

3. Probleemomschrijving

Op dit moment is er sprake van gebrek aan competenties bij vrijwilligers die werkzaam zijn binnen Pitstop. Dat wil zeggen dat de vrijwilligers wel zijn ingewerkt en bekend zijn met de taken en rollen, maar competenties missen over het inhoudelijk werken met jongeren. Het simpel oplossen door meer mensen in te zetten en meer tijd te besteden aan de vrijwilligers behoort niet tot de mogelijkheden. Dit wordt veroorzaakt door de belemmeringen in tijd en geld. Om die reden moet de oplossing in de vrijwilligers worden gezocht. De doelstelling voor dit onderzoek luidt als volgt:

De vrijwilligers van Pitstop voorzien van competenties die gericht zijn op het werken met jongeren tussen de 10 en 23 jaar, om ze handvatten te geven waardoor ze beter zelfstandig kunnen functioneren en aansluiten bij jongeren.

Voor de doelstelling is een verklarende probleemstelling opgesteld om tot oplossingen te komen:

Wat is er voor nodig om de vrijwilligers van Pitstop beter aan te laten sluiten bij jongeren tussen de 10 en 23 jaar?

3.1 Deelvragen

De probleemstelling omvat verschillende onderwerpen die allemaal specifieke aandacht nodig hebben in dit onderzoek. Allereerst is het van belang om te identificeren welke competenties vrijwilligers dienen te hebben om in het werken met jongeren goede ondersteuning te kunnen bieden. Zodra bekend is welke competenties nodig zijn, wordt onderzocht op welke wijze vrijwilligers van Pitstop deze competenties zouden willen leren. Tenslotte wordt er naar de mogelijkheden van Pitstop gekeken, zodat inzichtelijk wordt hoe Pitstop deze kennisoverdracht kan faciliteren. Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling zijn de volgende deelvragen opgezet:

1. Welke competenties hebben vrijwilligers nodig om jongeren tussen de 10 en 23 jaar te ondersteunen?
2. Hoe willen vrijwilligers van Pitstop de competenties over werken met jongeren bevorderen?
3. Op welke manier kan Pitstop aan de bevordering van competenties doen?

3.2 Begripsafbakening

Om in het onderzoek een eenduidig resultaat te behalen is het belangrijk dat de begrippen duidelijk zijn voor iedereen. Hieronder worden de begrippen beschreven die worden gebruikt in dit onderzoek en in sommige gevallen met behulp van literatuur onderbouwd.

Aansluiten:	Inleven en invoegen in de leefwereld van de jongeren. Passende zorg bieden bij wensen en behoeften van jongeren (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Dit onderzoek gaat in op de manier van aansluiten bij de jongeren.
Bevorderen:	Vooruit helpen, beter maken van, leren. Bevorderen betekent in dit onderzoek het aanleren en het eigen maken van nieuwe competenties.
Competenties:	Verzamelnaam voor kennis, houding, vaardigheden, inzicht en persoonlijke eigenschappen waarmee op een adequate wijze de juiste resultaten worden behaald in een beroepscontext (van Dam & Zwikker, 2008).
Jongeren:	De personen die voor dagbesteding en ondersteuning naar Pitstop komen. Zij hebben de leeftijd van 10 tot en met 23 jaar oud.
Jongerenwerkers:	De personen die betaald krijgen bij Pitstop en daarvoor geschoold zijn. Zij zijn immers ook verantwoordelijk voor de programmering binnen Pitstop.
Vrijwilliger:	Iemand die onbetaald en onverplicht werk verricht ten behoeve van anderen of van (de kwaliteit van) de samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband (Movisie, 2016). In dit onderzoek gaan we in op de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen Pitstop en daarbij ook contact hebben met de doelgroep.

4. Onderzoeksontwerp

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet en welke keuzes er op voorhand zijn gemaakt. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de onderzoeksmethode, waarin de keuze voor het type onderzoek wordt uitgelegd. In de tweede paragraaf wordt de onderzoeksgroep beschreven; populatie en steekproef. Vervolgens wordt er uitgelegd hoe de data is geanalyseerd. Daarna komen de meetinstrumenten en de operationalisatie aan bod. De laatste paragraaf presenteert de begrippen betrouwbaarheid en validiteit, die in dit onderzoek een grote rol hebben gespeeld.

4.1 Onderzoeksmethode

In samenspraak met Pitstop is er gekozen voor kwalitatief onderzoek. De keuze voor kwalitatief onderzoek ligt in de open en flexibele aard van deze methode (Verhoeven, 2011). Het onderzoek is gericht op ervaringen van professionals uit de praktijk, op de behoeften van vrijwilligers en op de mogelijkheden die Pitstop heeft om aan competentiebevordering te doen, wat aansluit bij kwalitatief onderzoek. Binnen dit onderzoek gaan we in op de situatie van de organisatie Pitstop, wat het kwalitatief onderzoek tot een casestudy maakt.

Een casestudy is een vorm van kwalitatief onderzoek op één onderzoekseenheid (Verhoeven, 2011). Deze opzet zorgde ervoor dat er specifiek ingezoomd kon worden op de problematiek binnen Pitstop en dat hier lessen uit geleerd kunnen worden voor soortgelijke organisaties en problemen. Een nadeel van een casestudy is dat het iteratief van karakter is, dat daardoor verschillende fases in het onderzoek gelijktijdig kunnen lopen en dat dit het moeilijk maakt om op specifieke delen te focussen (Verhoeven, 2011). Vanwege het iteratieve karakter dient er rekening gehouden te worden met de methode van dataverzameling. In het onderzoek zijn twee methoden van dataverzameling verricht, namelijk; literatuurstudie en half gestructureerde interviews. Er is dus sprake van getrianguleerd ontwerp (Verhoeven, 2011).

4.1.1 Literatuuronderzoek

In dit onderzoek is veel gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Daar is voor gekozen, omdat de informatie die de opdrachtgever zoekt in dit geval niet in de praktijk te vinden is, maar juist in de literatuur. In het literatuuronderzoek zijn competenties onderzocht die gaan over het werken met jongeren. Deze competenties dragen bij aan het beter kunnen aansluiten van vrijwilligers van Pitstop bij jongeren, wat in dit onderzoek zowel de probleemstelling als de eerste deelvraag beslaat. Om te komen tot competenties, is er een selectie gemaakt. De keuze van deze selectie is gebaseerd op literatuur, een 'mindmap' (Bijlage B - Mindmap) waarin (toekomstige) professionals zijn gevraagd welke competenties zij belangrijk achten en is er gekeken naar de activiteiten van Pitstop. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van secundaire en grijze literatuur (Verhoeven, 2011). Dat houdt in dat er literatuur is gebruikt die de vorm heeft van onderzoeken, boeken waarin ervaringen staan van professionals, en documenten van Pitstop zelf.

Het literatuuronderzoek fungeert als kapstok voor dit onderzoek. Daarnaast wordt de gevonden literatuur verbonden met de praktijk. Deze koppeling wordt gemaakt op basis van de literatuur, de behoeften van de vrijwilligers en de mogelijkheden die Pitstop heeft om hier in de praktijk mee te werken. De behoeften en mogelijkheden van de praktijk zijn onderzocht met behulp van half gestructureerde interviews die in de volgende sub paragraaf worden beschreven.

4.1.2 Half gestructureerde interviews

De laatste twee deelvragen van het onderzoek, die gaan over de manier van competentiebevordering en de mogelijkheden daartoe binnen Pitstop, worden beantwoord door gebruik te maken van half gestructureerde interviews. Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde centraal staat (Verhoeven, 2011). Een half gestructureerd interview houdt in dat vooraf een aantal vragen of topics worden opgesteld om zo structuur te geven. Dit geeft de respondent ook ruimte voor eigen inbreng. Deze combinatie zorgt ervoor dat gewenste informatie wordt verkregen en dat de respondent ruimte krijgt om extra informatie te geven.

Ook is er in de interviews ruimte om op iteratieve wijze bij te sturen, gelet op de aard van een casestudy (Verhoeven, 2011). Dat wil zeggen, dat ontdekte zaken direct in het (volgend) interview meegenomen kunnen worden. Daarbij is gebruik gemaakt van een proefinterview, waar nieuwe zaken aan bod kwamen en de onderzoeksvragen werden bijgesteld.

De interviews van zowel de vrijwilligers als de professionals zijn één op één afgenomen. Hier is voor gekozen om te voorkomen dat de respondenten beïnvloed worden door elkaar. Het is van belang dat respondenten hun eigen behoeften uitspreken, zonder eerst die van een ander te horen. Zo wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. Daarnaast vonden de interviews allemaal in dezelfde ruimte plaats, onder dezelfde omstandigheden.

De inhoud van de interviews met de vrijwilligers was gericht op de manier van bevorderen van competenties. Er werd gevraagd naar ervaringen tot dusver en hoe ze het in de toekomst zouden willen. De interviews met de twee andere respondenten ging over de programmering van Pitstop, ze kregen onder andere vragen omtrent mogelijkheden binnen Pitstop om aan competentiebevordering te doen. De topics van deze interviews zijn terug te vinden in Bijlage C – Operationaliseren, waar het proces van operationaliseren staat beschreven met de uiteindelijke topics en interviewvragen.

4.2 Populatie en steekproef

Om antwoord te kunnen geven op de deelvragen en de probleemstelling, is het van belang dat degenen die te maken hebben met het probleem worden ondervraagd (Verhoeven, 2011). Zoals eerder beschreven werkt Pitstop met twee professionals en met 25 vrijwilligers. 17 vrijwilligers werken daadwerkelijk direct met de doelgroep. De twee jongerenwerkers werken ook direct met de doelgroep.

Vooraf aan het onderzoek werd de doelstelling van Pitstop, het ondersteunen van jongeren in het volwassen worden, niet gehaald. Dit komt, volgens Pitstop, doordat vrijwilligers niet over de benodigde competenties beschikken voor het werken met jongeren. Er zou daarom iets bij de groep vrijwilligers die werken met jongeren moeten veranderen. Om die reden is ervoor gekozen om een verschil te maken in vrijwilligers die werken met de doelgroep en vrijwilligers die dat niet doen. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van een steekproef (Verhoeven, 2011).

Vanwege de beperkte onderzoeksperiode was het niet haalbaar om de volledige populatie te bevragen. Er werd in eerste instantie een steekproef genomen uit acht vrijwilligers en twee jongerenwerkers. De steekproef werd samengesteld door een selectie te maken van vrijwilligers. De vrijwilligers werden doelgericht, in samenspraak met de opdrachtgever, geselecteerd op basis van aanwezigheid en betrokkenheid bij de doelgroep, leeftijd, geslacht en achtergrond. Er werd gezocht naar zoveel mogelijk diversiteit in deze groep vrijwilligers, om verschillende invalshoeken te bekijken en te voorkomen dat er visie van een bepaald profiel vrijwilliger wordt gemist.

Niet alle vrijwilligers zijn echter geïnterviewd tijdens dit onderzoek. Eén vrijwilliger die het meidenwerk onder haar hoede heeft, en twee vrijwilligers die de inloop draaien zijn niet bevraagd. Er was dus sprake van uitval, wat verder wordt toegelicht in paragraaf 8.2 Validiteit. De twee professionals zijn wel beide geïnterviewd.

4.3 Analysemethode

Bij een kwalitatieve onderzoek, hoort een kwalitatieve analysemethode. Kwalitatieve analyse gaat over de betekenis die mensen geven aan bepaalde situaties en gedrag (Verhoeven, 2011). Om de gegevens van de interviews te analyseren, is gebruikt gemaakt van de gefundeerde theoriebenadering. Deze manier van analyseren brengt structuur aan in gegevens, geeft richtlijnen voor het samenvatten en helpt om conclusies te trekken. Het is inductief van karakter, tijdens het onderzoek wordt gezocht naar passende theorie bij de verzamelde gegevens (Verhoeven, 2011).

De stappen van de gefundeerde theoriebenadering van Verhoeven (2011) zijn gebruikt voor dit onderzoek om de data te analyseren. Zo zijn in eerste instantie alle interviews verbatim uitgewerkt, woord voor woord, om het onderzoek zo betrouwbaar mogelijk te houden (Verhoeven, 2011). Vervolgens zijn de interviews doorgelezen, naast elkaar gelegd en zijn de topics van het interview gemarkeerd in de verbatim teksten. De overige tekst is bewaard om later te gebruiken bij de resultaten. De interviews zijn vervolgens in kleine fragmenten per topic per respondent bij elkaar gezet op papier. Deze fragmenten zijn vervolgens gecodeerd en samengevat in één woord. Daarna is gekeken welke codes bij elkaar gezet konden worden. Er werd gezocht naar verbanden tussen de codes en gekeken of er verschillen of overeenkomsten zijn tussen de respondenten (Verhoeven, 2011). De codes zijn vervolgens aan de hand van de deelvraag en de daarbij behorende topics geanalyseerd en beschreven in hoofdstuk 6 Resultaten interviews. Met de stappen is gezorgd dat de gegevens uiteengezet, gecodeerd en gestructureerd zijn. Dit proces is te lezen in Bijlage D - Interviews vrijwilligers en Bijlage E - Interviews organisatie.

4.4 Meetinstrumenten en operationalisatie

Er heeft kwalitatief onderzoek plaatsgevonden met half gestructureerde interviews. Om de betrouwbaarheid zo hoog mogelijk te houden in dit onderzoek en te voorkomen dat er fouten ontstaan of dingen worden vergeten, zijn er vooraf een aantal vragen opgesteld aan de hand van een topiclijst (Verhoeven, 2011). Om deze topiclijst op een goede manier vorm te geven, heeft er operationalisatie plaatsgevonden. "Bij de operationalisatie zijn de begrippen uit de onderzoeksopzet uitgewerkt tot meetbare instrumenten om te voorkomen dat de resultaten aan interpretatie onderhevig zijn" (Verhoeven, 2011, p. 358). Dit draagt bij aan het juist stellen van de vragen en het ophalen van de gewenste informatie. Vanwege twee verschillende deelvragen die gebruikt zijn bij de interviews, is er ook twee keer geoperationaliseerd. De topiclijst bevat onderwerpen die belangrijk zijn voor het beantwoorden van de deelvragen en is met behulp van literatuur tot stand gekomen.

De vragen die aansluiten bij de topics zijn gebruikt bij de interviews. De topics die terugkomen bij dit onderzoek gaan onder andere over competentieoverdracht, manieren van leren en de mogelijkheden bij Pitstop om aan competentieoverdracht te doen en zijn terug te zien in Bijlage C – Operationaliseren. Om te voorkomen dat respondenten niet op de hoogte waren van de betekenissen van de begrippen, zijn voorafgaand aan het interview de begrippen kort toegelicht. Zo is interpretatie voorkomen. De interviews zijn door middel van opnameapparatuur vastgelegd. Later kunnen terugluisteren voorkomt dat er informatie wordt gemist en beperkt de kans op fouten.

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

In een onderzoek zijn betrouwbaarheid en validiteit erg belangrijk; ze tonen aan dat het onderzoek tot kwalitatief goede eindconclusies leidt (Verhoeven, 2011). Om de betrouwbaarheid te kunnen testen in een onderzoek, wordt er gekeken of het onderzoek herhaalbaar is. De topiclijst is met behulp van literatuuronderzoek opgesteld en zal daarom grotendeels tot dezelfde resultaten leiden wanneer een andere onderzoeker dit onderzoek opnieuw uitvoert.

Daarnaast is de betrouwbaarheid in dit onderzoek vergroot door het inzetten van een getrianguleerd ontwerp. In dit geval werd er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en van half gestructureerde interviews. De betrouwbaarheid wordt verhoogd wanneer de verkregen resultaten gecontroleerd worden met een andere methode, in dit onderzoek is deze controle met de literatuur uitgevoerd.

Een andere manier om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten is het houden van een proefinterview. Een proefinterview kan de betrouwbaarheid van de topiclijst vergroten (Verhoeven, 2011). Tijdens dit onderzoek is dankbaar gebruik gemaakt van het proefinterview, daarin kwamen onderwerpen naar voren die belangrijk waren voor het onderzoek en nog niet beschreven stonden in de vragenlijst. Deze konden op tijd worden aangepast voor de 'echte' interviews.

De laatste manier die is gebruikt om de betrouwbaarheid te vergroten is het verbatim uitwerken van de interviews. Woord voor woord overnemen wat de respondent heeft gezegd, heeft ervoor gezorgd dat de gegevens objectief geanalyseerd konden worden en interpretatie beperkt bleef.

Om de validiteit te waarborgen van dit onderzoek, wordt er eerst bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten (Verhoeven, 2011). Dat wil zeggen dat de betrouwbaarheid een voorwaarde is om te bepalen in hoeverre het onderzoek valide is. Validiteit vraagt van een onderzoek dat het vrij is van toevallige fouten. Een voorbeeld van een toevallige fout is wanneer een respondent een sociaal wenselijk antwoord geeft op een vraag. Hierdoor ontstaat een systematische vertekening van het onderzoek (Verhoeven, 2011). Om dit te voorkomen is er vooraf gesproken met de respondenten en zijn zij bewust gemaakt van het belang van dit onderzoek zowel voor hen als voor de organisatie. Daarnaast heeft de voorwaarde anonimiteit van de respondent meegespeeld in het verkrijgen van eerlijke antwoorden. De respondenten konden vrijuit spreken en er werd alle tijd genomen door de onderzoeker, waardoor de respondent het gevoel kreeg dat er echt ruimte was voor het verhaal en er goed werd geluisterd. De andere manieren waarop het begrip validiteit is teruggekomen in dit onderzoek, staan verder toegelicht in paragraaf 8.2 Validiteit.

5. Resultaten theoretisch kader

Om antwoord te kunnen geven op de deelvraag 'Welke kennis en competenties hebben vrijwilligers nodig om jongeren tussen de 10 en 23 jaar te ondersteunen?' is er literatuuronderzoek gedaan. Dit literatuuronderzoek, wat theoretisch kader is genoemd, is onderdeel van de resultaten. In dit literatuuronderzoek is er gebruik gemaakt van verschillende soorten bronnen, zodat de betrouwbaarheid zo hoog mogelijk wordt gehouden (Verhoeven, 2011). Competentie is een verzamelnaam voor "kennis, houding, vaardigheden, inzicht en persoonlijke eigenschappen waarmee op een adequate wijze de juiste resultaten worden behaald in een beroepscontext" (van Dam & Zwikker, 2008). Omdat deze factoren erg breed zijn, is er voor gekozen om een aantal kern thema's te kiezen die worden uitgediept in dit theoretisch kader. Deze kernthema's zijn afkomstig van het beroepsprofiel van Movisie uit 2008, die onder andere door Kessels (2009) en Veenbaas, Noorda, & Ambaum (2011) uiteengezet zijn. Deze boeken dienen als basis van het theoretisch kader, die op hun beurt weer worden onderbouwd met behulp van andere literatuur.

Om competenties succesvol toe te kunnen passen, is algemene kennis nodig over het jongerenwerk en de doelgroep. Dit komt in de eerste paragraaf aan bod. Vervolgens worden de competenties beschreven die een basis vormen voor de vrijwilligers van Pitstop. Deze competenties zijn vakspecifieke competenties, wat betekent dat "de competenties de identiteit vormen van de beroepsgroep, waarbij de combinatie van de competenties bepalend zijn" (van Dam & Zwikker, 2008, p. 77). De competenties worden vanuit de rol van de jongerenwerker beschreven en zijn specifiek voor die beroepsgroep ontwikkeld.

5.1 Algemene kennis

Een van de onderdelen van competenties is kennis. In deze paragraaf komen verschillende belangrijke onderwerpen aan bod waar je als jongerenwerker, en in dit geval als vrijwilliger, kennis over zou moeten hebben. Als eerst komt de doelgroep aan bod, met daarin een stukje ontwikkelingspsychologie, trends waar jongeren zich mee bezig houden en informatie over de leefwereld. In de tweede sub paragraaf wordt de rol van jongerenwerker beschreven. Hier komen verschillende rollen aan bod die je als jongerenwerker kunt aannemen en waar je rekening mee dient te houden. Vervolgens wordt er in de derde paragraaf beschreven wat belangrijke aandachtspunten zijn in de omgang met verschillende culturen. Deze kennis is van belang voor de vrijwilligers van Pitstop, omdat de doelgroep verschilt in afkomst. Tot slot wordt er ingegaan op meiden- en jongenswerk, waar het verschil van benaderen wordt aangehaald. Meiden- en jongenswerk is een onderdeel van Pitstop, waardoor het van belang is dat de vrijwilligers op de hoogte zijn van deze informatie.

5.1.1 Doelgroep

De jongeren die komen bij Pitstop zijn tussen de 10 en 23 jaar oud. Ze zitten in de ontwikkelingsfasen van het kind en adolescentie. De overgang tussen deze twee fasen wordt ook wel een overgangsritueel genoemd (Zimbardo & Johnson, 2013). Elke leeftijdscategorie heeft andere behoeftes waar ze aan willen voldoen om te kunnen groeien. Een kind is op zoek naar acceptatie van leeftijdsgenoten. Gedrag dat daarbij komt kijken is gebrek aan zelfvertrouwen en het gevoel hebben dat je faalt (Zimbardo & Johnson, 2013). Na de ontwikkelingsfase van het kind komt de ontwikkelingsfase van adolescentie. 'Volgens psychologen begint de adolescentie op het moment dat de puberteit begint' (Zimbardo & Johnson, 2013, p. 279) Een jongere die zich bevindt in de fase van adolescentie kampt weer met andere behoeften zoals tevreden zijn met jezelf als persoon. Gedrag dat daar bij past is het hebben van een gefragmenteerd zelfbeeld en een onduidelijk en instabiel zelfgevoel (Zimbardo & Johnson, 2013). De maatschappij kenmerkt dit gedrag als 'pubergedrag'.

Jongeren zijn een doelgroep die in de fase zitten waarin ze zichzelf leren kennen (identiteit) en waarin ze aandacht hebben voor het de andere sekse (LOVeST, z.d.). Daarnaast hebben we de wetenschap dat het brein in die fase nog groeit en zich aan het vormen is. Dit kan ervoor zorgen dat jongeren minder probleemoplossend vermogen hebben, lagere overdrachtssnelheid van informatie, minder concentratie en het bekende fenomeen hormonen die zorgen voor heftige emoties (de Graauw, z.d.). Een aantal trends waar jongeren zich mee bezig houden in deze fasen zijn volgens de Graauw (z.d.) het "leven in de media", "gaming element" en "het belang van presteren en profileren". Deze trends vormen de leefwereld van de jongeren. "Met leefwereld wordt het alledaagse doen en laten bedoeld dat voor het overgrote deel van de jongeren bestaat uit bezigheden thuis, op school en in de vrije tijd" (Hermes, Naber, & Dieleman, 2008, p. 10).

De leefwereld kan worden beschouwd als een aaneenschakeling van gedragingen, gevoelens, gedachten, belangstellingen en waarderingen. Jongeren geven vanuit hun beleving en kijk op de wereld betekenis aan hun bestaan. De leefwereld van jongeren wordt beïnvloed door verschillende dingen zoals maatschappelijke voorwaarden en ontwikkelingen (Hermes, Naber, & Dieleman, 2008). Die bepalen voornamelijk welke mogelijkheden jongeren hebben en oefenen op die manier invloed uit op wat de jongeren dagelijks meemaken. Wanneer je wordt geboren in een achterstandswijk heb je andere mogelijkheden dan wanneer je wordt geboren in een villawijk. Als jongerenwerker is het van belang hier bewust van te zijn en open te staan voor de leefwereld van de jongere, omdat zo een betere samenwerkingsrelatie opgebouwd kan worden.

5.1.2 Rol van de jongerenwerker

"Jongerenwerker zijn is een beroep, een vak, maar beslist geen vak dat je op de automatische piloot kunt uitoefenen" (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011, p. 34). Voor velen is het jongerenwerk een roeping. In het jongerenwerk staat de rol van pedagoog centraal. Jongerenwerkers hebben een speciale functie als vertrouwenspersoon. Jongeren kunnen op verschillende leefgebieden problemen ervaren. De jongeren van tegenwoordig puberen eerder dan vroeger en puberen ook langer (Flippo, 2012). De begeleiding vanuit jongerenwerk speelt een belangrijke rol in het vinden van een weg in de maatschappij.

Om het gevoel van een tweede thuis en een houvast over te brengen is het belangrijk dat je een eigen visie ontwikkelt in het werken met jongeren. Ideeën en opvattingen over jongeren vormen de basis van houding in het jongerenwerk. Het is belangrijk dat een professional en een vrijwilliger hier inzicht in heeft, zodat zij dit kunnen uitdragen naar de jongeren. Gebrek aan ideeën en opvattingen zorgen voor onduidelijkheid, en dat is iets waar jongeren slecht mee om kunnen gaan (Kessels, 2009).

Het jongerenwerk biedt voor een ieder wat anders. Zo zijn er jongerenwerkers die de rol van vader of oudere broer voor de jongeren zijn, maar ook de rol van leraar of politieagent vind je terug in het jongerenwerk. Daarnaast is een jongerenwerker een coach en vertrouwenspersoon voor jongeren in hun eigen leefomgeving (Movisie, 2009). Volgens Kessels (2009) kun je die rollen onderverdelen in wat meer basale rollen, namelijk; volwassene, ouder en kind. Deze rollen komen overeen met de egorollen uit de transactionele analyse van Eric Berne die gebruikt wordt in de psychotherapie (Stewart & Joines, 2008). De volwassene wordt gezien als een verantwoordelijk persoon, iemand die verstandig is. De ouder zorgt voor warmte en geborgenheid en draagt een zorgzame taak met zich mee. Het kind is impulsief en houdt van spelen.

Het is belangrijk dat een jongerenwerker deze verschillende rollen bewust inzet. Dit is afhankelijk van de omgeving en situatie. (Kessels, 2009). Het is als jongerenwerker belangrijk om bewust te zijn van verschillende contacten met jongeren en de manieren waarop ze tegen de jongerenwerker aankijken. "Je ondersteunt jongeren als dat nodig is, maar vanuit een professionele rol en, ook al doe je je werk met hart en ziel, niet als privépersoon" (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011, p. 34). De vrijwilligers van Pitstop hebben verschillende leeftijden en ook verschillende rollen in hun privésituatie. Dit kunnen factoren zijn voor jongeren om op een bepaalde manier met de vrijwilligers om te gaan en andersom ook. Door bewust bezig te zijn met wat er plaatsvindt, is een jongerenwerker in staat beter aan te sluiten en betere begeleiding te bieden.

5.1.3 Omgaan met verschillende culturen

Om te werken in een setting waar sprake is van cultuur verschillen, is het belangrijk om te weten wat cultuur is. Cultuur is aangeleerd en niet aangeboren (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2011). Het wordt overgedragen via de sociale omgeving en niet via genen. Waarden, helden, symbolen en rituelen geven de cultuur inhoud en kunnen afwijken van andere culturen, ook wel andersdenkenden genoemd (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2011).

Als jongerenwerker kom je in het werkveld zowel autochtone als allochtone jongeren tegen. Het is goed om te weten dat het bovenal jongeren zijn, die over het algemeen meer gemeen hebben met elkaar dan dat ze verschillen. Jongeren groeien en het is de taak van het jongerenwerk om hierbij ondersteuning te bieden. Twee kernbegrippen in het omgaan met verschillende culturen zijn aandacht en respect (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Jongeren ervaren het als plezier wanneer een jongerenwerker oprecht interesse toont voor hun cultuur. Zo leert de jongerenwerker de jongere kennen, en andersom en ontstaat er vanzelfsprekendheid in het contact. Daarnaast is er sprake van erkenning, zoals wordt aangehaald in sub paragraaf 5.2.5 Erkennen, verwerpen en negeren.

Respect hangt samen met het geven van aandacht. Wanneer je oprecht interesse toont in iemands cultuur en daarbij respect toont voor de onderliggende ideeën en achtergronden, zullen zij bereid zijn meer van zichzelf te laten zien. Op die manier kan het contact verdiept worden. Respect toon je door jongeren serieus te nemen in hun geloof, culturele achtergrond en meningen. Luisteren is hierbij van belang. Wanneer jongeren respect krijgen van anderen, zullen ze ook eerder bereid zijn om respect te hebben voor andere culturen (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

5.1.4 Meiden- en jongenswerk

In het jongerenwerk kom je meiden en jongens tegen. Voor beiden is een andere manier van benadering nodig en dus ook een ander activiteitenaanbod.

Over het algemeen gaat de aandacht van het jongerenwerk uit naar jongens. Meisjes komen wel naar het jongerenwerk, maar uiteindelijk maken de jongens de dienst uit (Gemmeke et al., 2011). Om dit patroon te doorbreken, werken veel jongerencentra, zo ook Pitstop, met activiteiten voor meisjes. Het blijkt dat meiden die mee doen aan het meidenwerk de kennis die ze daar op doen toepassen in hun dagelijks leven. Meidenwerk is vaak kleinschalig en intensief, maar met een brede uitstraling (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

Het blijkt in de praktijk niet moeilijk om meiden te bereiken, vaak is een vrouwelijke jongerenwerker al voldoende. Het contact leggen zelf zit hem vooral in het samen bedenken van activiteiten. Activiteiten gericht op uiterlijk en creatief bezig zijn worden als populair beschouwd. Maar meiden verwachten vaak meer dan dat het haar wordt gevlochten. Het is daarom nodig om vooraf aan de activiteit de dag door te spreken en een plan te maken zodat de meiden weten wat er gaat gebeuren en eventueel dingen kunnen opperen. Meiden moeten over het algemeen sterk het gevoel hebben dat de jongerenwerker te vertrouwen is. Het contact met meiden is vooral gebaseerd op praten en vertrouwelijkheden uitwisselen, dus discretie is een vereiste. Van een meidenwerkster wordt verwacht dat ze een vertrouwelijke sfeer weet te scheppen.

Ook voor veel allochtone meiden is het jongerenwerk een uitkomst, zeker als het gaat om activiteiten gericht op alleen maar meiden. Deze meiden mogen vaak vanuit thuis niet deelnemen aan gemengde activiteiten, waardoor ze soms weinig contacten hebben. Het meidenwerk zorgt ervoor dat ze de kans krijgen om lekker met meiden onder elkaar te zijn. In eerste instantie is het prettig om een 'eigen' meidengroep te hebben met dezelfde etnische achtergrond. Wanneer ze zich veilig genoeg voelen kan er langzaam toegewerkt worden naar een gemixte groep van meiden met verschillende culturen. Voor een jongerenwerker is het van belang om te weten dat toestemming van de ouders voor deelname vaak noodzakelijk is. Ouders willen weten met wie hun dochter omgaat en of de werker te vertrouwen is (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

Dat er aparte aandacht is voor meiden, wil niet zeggen dat aparte aandacht voor jongens overbodig is. De maatschappij verwacht tegenwoordig hele andere dingen van jongens dan voorheen. Vroeger was het heel normaal om 'stoer' te doen en waren er zelfs banen die gericht waren op bepaalde lichaamskracht en stoerheid. Tegenwoordig wordt de houding van de onverschillige en stoere jongen minder gewaardeerd. Banen eisen voortaan verfijnde kennis of sociale vaardigheden waar jongens niet altijd aan kunnen voldoen.

Over het algemeen genomen lijken jongens veel meer druk te voelen op school dan meisjes om te presteren. Het aantal jongens dat blijft zitten is hoger dan meisjes en jaarlijks worden er door meisjes 3000 meer diploma's gehaald dan jongens (Eerkens, 2015). Nieuwe ervaringen, experimenteel gedrag en opwinding trekken jongens meer aan dan het nadenken over gevolgen van gedrag. Dat is dan ook een van de redenen waarom jongens gemiddeld hoger scoren bij riskant gedrag zoals alcohol en drugsgebruik en criminaliteit (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

Jongens gedragen zich doorgaans anders dan meisjes in groepen. Ze richten zich vooral op de groep als geheel en minder op individuele vriendschappen. Daarnaast praten jongens ook minder met elkaar, ze willen liever iets doen (Alblas, 2010). Het jongerenwerk richt zich op loslaten van de dagelijkse drukte die de jongens ervaren. Sport en spel spelen hierbij een belangrijke rol. Ze leren zo met hun energie om te gaan en samen te spelen met anderen. Om die reden zijn voetbalkooien, trapveldjes en speelplaatsen enorm belangrijk in een wijk of in de buurt van een jongerencentra. Sommige werkers kiezen er ook bewust voor om de jongens even te laten stoeien voor ze aan de activiteit beginnen, zo zijn ze alvast een deel van hun energie kwijt en is er meer ruimte om zich te concentreren (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

5.2 Competenties

In het beroepsprofiel van de jongerenwerker uit 2008 wordt gesproken over vakspecifieke competenties. Zoals eerder beschreven zijn vakspecifieke competenties “competenties die de identiteit vormen van de beroepsgroep, waarbij de combinatie van de competenties bepalend zijn” (van Dam & Zwikker, 2008). In deze paragraaf wordt ingegaan op de vakspecifieke competenties, omdat de vrijwilligers van Pitstop werkzaam zijn in een specifieke tak van zorg en welzijn, namelijk jongerenwerk. De competenties die hier worden beschreven zijn dan ook gericht op het werken met jongeren en dienstverlening. Dienstverlening heeft binnen het jongerenwerk niet zo zeer betrekking op hulpverlening, maar meer op het steuntje in de rug. Dienstverlening binnen het jongerenwerk bestaat uit; signaleren, adviseren en verwijzen (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Het totaal aan competenties wordt in de volgende sub paragrafen nader toegelicht.

5.2.1 Contact leggen

Een van de belangrijkste competenties in het jongerenwerk is volgens verschillende bronnen het leggen van contact. “Het begrip contact leggen heeft alles te maken met het leren kennen van de doelgroepen binnen het jongerenwerk” (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011, p. 86). Op een juiste manier contact leggen met jongeren is van essentieel belang, omdat dit een doelgroep is die vaak niet zit te wachten op hulpverlening maar wel op een steunpilaar (Berkum, 2014). Om de ondersteuning niet te zwaar te maken, dien je als professional en als vrijwilliger rekening te houden met de setting waar de jongere zich in bevindt en jouw manier van contact leggen. De vrijwilligers bij Pitstop krijgen op verschillende plekken te maken met het contact leggen met jongeren, zoals buiten in parkjes en binnen in het jongerencentrum. Om die reden wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen de locaties. Een jongerencentrum en een parkje of straathoek hebben zo hun eigen spelregels, mogelijkheden en beperkingen (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). We spreken hier van ambulante contactlegging en van contact leggen in accommodaties.

In de ambulante contactlegging is het belangrijk om vooraf de groep te observeren, informatie te verzamelen bij derden over de groep, bekijken of jongeren deel kunnen nemen aan activiteiten en of er collega's zijn die kunnen helpen bij het benaderen van de jongeren. Het contact leggen zelf vraagt om een neutrale benadering waarbij de jongerenwerker de jongeren op een rustig tempo leert kennen en zij jou. Veel aanwezig zijn in de wijk kan hierbij helpen. Het is daarbij goed om de verschillen tussen jou en de jongere in te zien. Het eerste verschil is dat de jongere een jongere is en jij bent volwassen. Het tweede verschil is dat de jongere in de straatcultuur leeft en jij in de burgercultuur. Het derde verschil is niet altijd van toepassing maar het zou kunnen dat de jongere een andere culturele achtergrond heeft dan jij (Kaldenbach, 2016). Wanneer je als jongerenwerker deze verschillen inzielt, merk je dat iedereen vanuit zijn eigen referentiekader reageert en daarom ook van mening kan verschillen. Tijdens het ambulante werk onderzoekt de jongerenwerker of er in de groep jongeren individuen zijn die persoonlijke begeleiding nodig heeft, of dat de groep als geheel ondersteuning kan gebruiken.

Bij het contact leggen in accommodaties gelden in principe dezelfde stappen als in de ambulante contactlegging. Daarmee wordt bedoeld op het contact neutraal en laagdrempelig houden. Het voordeel van accommodatie gebonden jongerenwerk is dat je als jongerenwerker sneller individueel contact kunt maken; zij komen bij 'jouw centrum' binnen. Nieuwelingen vallen snel op tussen de bekende gezichten waardoor je daar sneller op in kunt spelen (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

Bij het inhoudelijk contact leggen zijn bepaalde communicatieve competenties van belang. Deze worden in de volgende sub paragrafen beschreven.

5.2.2 Scheiding van persoon en gedrag

Een jongerenwerker heeft naast inhoudelijke taken ook een opvoedtaak. Als jongerenwerker zal je wel eens merken dat jongeren onwenselijk gedrag laten zien. Het is aan jou de taak om hier goed mee om te gaan en te voorkomen dat dit escaleert. Een effectieve manier om ervoor te zorgen dat de boodschap die je wilt geven ook echt overkomt, is volgens Ofman (2006) in je reactie duidelijk een scheiding maken tussen de persoon aan de ene kant en het gedrag aan de andere kant. Daarmee wijs je niet de jongere af hoe hij is als persoon, maar laat je merken dat je niet van zijn vertoonde gedrag gediend bent (Ofman, 2006). Als jongerenwerker focus je in het gesprek dan ook op het veranderen van het gedrag, zonder de jongere af te wijzen als persoon. Je geeft hem op die manier de mogelijkheid om de situatie zelf te veranderen. Het scheiden van persoon en zijn gedrag is onderdeel van effectief feedback geven wat in de volgende sub paragraaf wordt beschreven.

5.2.3 Effectieve feedback

Op een goede manier reageren op negatief gedrag is lastig. Er wordt vaak zodanig gereageerd op negatief gedrag, dat de situatie alleen maar verslechterd en het zoeken naar een oplossing niet aan bod komt. De reden dat dit gebeurt is van veel factoren afhankelijk. Hierbij valt te denken aan persoonlijkheid of aan oude gewoontes die zijn aangeleerd. Vanuit deze punten reageren, levert vaak niet op wat we ervan verwachten. Het beoogde doel wordt meestal wel bereikt wanneer er gebruik wordt gemaakt van methodisch werken en dit bewust wordt ingezet (Kessels, 2009). Een van de methodieken die helpt bij het juist reageren zijn de regels van feedback. Het geven van goede feedback voldoet aan een aantal voorwaarden. Als eerste is het belangrijk dat de jongerenwerker een rustige omgeving zoekt om de feedback te geven. Daarnaast is het fijn voor jezelf en voor de ander als de jongerenwerker de tijd neemt en niet 'snel-snel' wat zegt tegen de ander. Tot slot moet de jongerenwerker zorgen voor een één op één gesprek en wordt feedback geven in een groep of waar anderen bij zijn afgeraden (Vilans, z.d.). Wanneer de jongerenwerker hier zorg voor heeft gedragen, kan de jongerenwerker beginnen met het geven van feedback. Om goede feedback te geven heeft Vilans (z.d.) enkele feedback regels opgesteld:

- ❖ "Informeel of de ander er voor openstaat, neem er de tijd voor.
- ❖ Spreek in de ik-vorm: het is jouw mening, anderen kunnen anders denken.
- ❖ Beschrijf concreet gedrag: 'Ik zag, hoorde, voelde ...', geef nooit via-via feedback.
- ❖ Richt je uitsluitend op veranderbaar gedrag.
- ❖ Speel niet op de persoon.
- ❖ Wees eerlijk en niet emotioneel.
- ❖ Geef aan welk effect het gedrag op jou heeft; begin positief. Ga na of de ander je begrijpt.
- ❖ Vertel wat jij anders zou willen, probeer afspraken te maken" (Vilans, z.d., p. 2).

Wanneer feedback leidt tot gedragsverandering, is een compliment geven een mooi teken als waardering. Dit zal de jongere doen groeien.

5.2.4 Luisteren, samenvatten en doorvragen

Jongeren kunnen soms met hun verhalen alle kanten uitwijken, waardoor het voor de jongerenwerker niet altijd meteen duidelijk is wat de jongere bedoelt. Vaak zitten in deze verhalen heftige boodschappen over bijvoorbeeld pestgedrag, diefstal en zelfs misbruik. Omdat de verhalen van jongeren niet altijd goed te duiden zijn, is het soms niet helder of het verhaal helemaal waar is, of er delen zijn verzonnen of verdraaid zijn, of het hele verhaal verzonnen is en of het verhaal compleet is (Kessels, 2009). Wanneer het om ernstige onderwerpen gaat, is het de taak van de jongerenwerker om te achterhalen wat er werkelijk is gebeurd en hier adequaat op te reageren. Een aantal technieken die daarbij helpen zijn; luisteren, samenvatten en doorvragen.

Luisteren: Het voeren van een goed gesprek bestaat niet alleen uit praten, maar vooral uit luisteren. "Wie goed luistert, let daarbij niet alleen op wat de ander uitspreekt, maar heeft ook aandacht voor wat achter zijn woorden ligt" (Brinkman, 2009, p. 114). Tijdens het luisteren, laat de jongerenwerker in eerste instantie de jongere zijn verhaal vertellen, zonder vooroordeel. Hierin is het belangrijk dat de jongerenwerker eigen ideeën, meningen en adviezen achterwege laat. Het is de kunst om hier tijdens het luisteren niet aan toe te geven. Laat de jongere zoveel mogelijk zelf vertellen en probeer door vragen te stellen meer informatie te krijgen (Kessels, 2009).

Samenvatten: Door hardop samen te vatten wat er gezegd is en te vragen of het klopt, kan de jongerenwerker checken of hij het goed heeft begrepen wat de jongere met zijn verhaal bedoelt. Samenvatten is in principe het verhaal van de jongere herhalen, maar dan zoals jij als jongerenwerker het hebt begrepen. Op die manier weet de jongere ook dat de jongerenwerker heeft geluisterd en of hij hem heeft begrepen. Mocht het laatste niet het geval zijn, kan de jongere zijn verhaal verduidelijken zodat het wel klopt (Kessels, 2009). Daarnaast helpt een samenvatting een gespreksonderwerp af te markeren of sluiten, waardoor er ruimte wordt gemaakt voor een nieuw gespreksonderwerp of voor een andere invalshoek van het eerder besproken onderwerp (Brinkman, 2009).

Doorvragen: De techniek van doorvragen vereist enige ervaring. Bij doorvragen controleert de jongerenwerker de feiten en ontdekt hij hoe een jongere de situatie ervaart en welke gevoelens een jongere erbij heeft, ook wel de achterliggende beleving genoemd (Hogewoning, 2011). Door steeds terug te koppelen naar een stukje wat de jongere heeft verteld en daar een nieuwe vraag op te stellen, kom je dicht bij de waarheid.

Een voorbeeld hiervan is, is wanneer een jongere zegt dat hij ruzie heeft gehad met zijn moeder. Wanneer hij dit zegt kan de jongerenwerker hierop inhaken door te zeggen; 'Je hebt het over ruzie, waar ging die ruzie over? Hoe ziet bij jullie thuis ruzie maken eruit?'. Deze techniek zorgt ervoor dat de jongere steeds blijft nadenken en scherp blijft en zich daarbij ook serieus genomen voelt. De jongerenwerker laat merken dat hij openstaat voor het verhaal en dat hij het echte verhaal wil horen (Kessels, 2009).

5.2.5 Erkennen, verwerpen en negeren

Als jongerenwerker ben je niet altijd bewust van de reactie die je geeft. Er zijn volgens Kessels (2009) drie reactievormen te onderscheiden, namelijk erkennen, verwerpen en negeren. Erkennen is gericht op belonen, verwerpen en negeren zijn meer gericht op straffen.

Erkennen is een reactievorm waarin de jongerenwerker de ander laat merken dat je hem serieus neemt. accepteert zoals hij is en dit op een positieve manier communiceert (Kessels, 2009). Bij erkenning gaat het er niet om dat de ander gelijk krijgt, maar je kunt de ander wel serieus nemen. Bijvoorbeeld wanneer een jongere zegt buikpijn te hebben, waardoor hij niet mee kan doen aan een activiteit, zou je als jongerenwerker hem serieus kunnen nemen door te vragen of je iets voor hem kunt doen. Hiermee geef je hem bevestiging, zonder daar een oordeel van jezelf in te leggen. (Brinkman, 2009).

Verwerpen is een reactievorm waarin de jongerenwerker de ander niet serieus neemt. Wanneer in het vorige voorbeeld iemand zegt dat hij buikpijn heeft en daarom niet mee kan doen met de activiteit, reageert de jongerenwerker dat hij vindt dat hij zich aanstelt en dat iedereen wel eens buikpijn heeft. Op die manier laat de jongerenwerker merken dat hij hem niet serieus neemt en vindt dat zijn reden niet goed is. Deze manier van reageren is niet effectief en de jongere zal zich hierdoor niet prettig voelen.

Negeren is een reactievorm waarbij de jongerenwerker de ander niet ziet. Dit gebeurt soms onbewust, wanneer je het druk hebt en niet ziet wat er om je heen gebeurt. Maar vaak gebeurt dit ook bewust en heeft het een pedagogische boodschap. Hierbij zet de jongerenwerker het negeren doelbewust in op gedragsverandering en laat hij de ander merken dat hij het gedrag van de ander niet accepteert. Wanneer de jongere uit het voorbeeld wekelijks dezelfde reden heeft en daarom niet mee wil doen met de activiteit, geeft de jongerenwerker hem bewust geen aandacht. Hij wordt dan wel gehoord, maar hij besteedt er verder geen aandacht aan. Wanneer deze jongere wel weer mee doet aan de activiteit geef je hem weer aandacht. Op die manier kan de jongerenwerker negatief gedrag veranderen in positief gedrag.

5.2.6 Het voeren van een goed gesprek

Het voeren van gesprekken met jongeren zijn hard nodig, ze helpen hen te kunnen groeien. Door goede, diepgaande gesprekken te voeren helpt de jongerenwerker de jongeren helderheid te krijgen in de mistige omgeving waarin ze op dat moment zitten (Kessels, 2009). Om op een systematische manier vragen te stellen aan de jongeren, kan er gebruik worden gemaakt van het 5 G's schema. Dit schema wordt veelal gebruikt bij rationeel emotieve therapie, maar biedt in het werken met jongeren ook een handig handvat. Op de volgende pagina staat het 5 G's schema afgebeeld met de passende vraag daarbij. Dit schema is gebaseerd op het schema van de website van de 'Horizon Academie'; zij bieden trainingen aan voor professionals in de jeugdzorg en in het onderwijs (Horizon Jeugdzorg en Onderwijs, z.d.).



Figuur 1 Schema 5 G's gebaseerd op Horizon Academie voor Jeugdzorg en Onderwijs.

5.2.7 Neutraal gesprek

Als jongerenwerker is het belangrijk dat je een neutrale houding hanteert in de omgang met jongeren. Je daagt daarmee de jongeren uit om zelf na te denken. De mening van de jongerenwerker is niet belangrijk, sterker nog, het kan de jongerenwerker verzwakken als professional. Wanneer een jongere in de gaten krijgt hoe de jongerenwerker over een bepaald onderwerp denkt, kan hij dat tegen hem gebruiken en op die manier verliest de jongerenwerker de controle. Om jongeren goed te begeleiden is het van belang dat iedereen zich veilig genoeg voelt om mee te doen. Stel duidelijke grenzen en ga niet in discussie als je te geëmotioneerd of te betrokken bent.

5.2.8 Intonatie en inzet

Het aanspreken van jongeren op het gedrag heeft als doel het gedrag van jongeren te veranderen. Een effectieve boodschap is afhankelijk van de manier waarop de boodschap wordt gebracht en ondersteund. Woordkeuze is hierbij van belang, maar ook de intonatie en inzet. Met intonatie wordt de klankkleur bedoeld, bijvoorbeeld zelfverzekerd, aarzelend, hoog of laag (Kessels, 2009). Met de inzet wordt de kracht waarmee we onze stem gebruiken en de middelen om de boodschap te ondersteunen bedoeld (Kessels, 2009). Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan een harde of een zachte stem. Om het juiste doel te bereiken van het aanspreken, is het belangrijk de intonatie en inzet af te stemmen op de situatie. Wanneer een groep jongeren door de jongerenwerker heen aan het kletsen is en hij wil ze daarop aanspreken, zal een zachte stem niet helpen. Een harde overtuigende stem zal ze er op attenderen dat ze moeten opletten. Het zijn instrumenten om de ernst van de situatie aan te duiden. "Zo leren jongeren in te schatten wanneer een boodschap serieus genomen moet worden en wat er mee wordt bedoeld" (Kessels, 2009, p. 59).

5.2.9 Fysiek contact

Het aanraken van cliënten door professionals is een onderwerp dat vaak negatief in het licht komt; het zou ongepast zijn. Echter zijn hier de professionals het niet altijd mee eens. Zo schrijft Zorg+welzijn magazine dat "het ook ongepast is als een professional als een ijskonijn zit te kijken bij een cliënt die troost zoekt" (Stam, 2016, p. 1). Het aanraken kan een zeer waardevolle bijdrage aan goede zorg zijn. Het kan een bijdrage leveren aan de vertrouwensband tussen een jongere en een hulpverlener. Daarnaast kan het troost bieden, verlichten en de eenzaamheid verminderen (Stam, 2016). In tal van situaties kunnen jongeren steun halen uit fysiek contact. Hierbij kan gedacht worden aan een schouderklopje. Het is aan de jongere en aan de hulpverlener om duidelijk te krijgen wat wel en niet kan in het contact; het is persoonsgebonden en van de situatie afhankelijk. In geval van twijfel wordt aanbevolen om af te zien van fysiek contact. Dit om jezelf en de jongere te beschermen tegen de negatieve aard van fysiek contact (Kessels, 2009).

5.2.10 Signaleren

Signaleren is een van de belangrijkste punten in het jongerenwerk. Signalering houdt in: "het signaleren van vragen, problemen of risicogedrag van jongeren (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011, p. 186). Doordat jongerenwerkers dicht bij de leefwereld van jongeren opereren, vallen hun zaken op die vele anderen ontgaan. Je kunt hierbij denken aan allerlei soort signalen die jongeren afgeven, zoals het vaak in brand steken van dingen, last hebben van lichamelijk ongemak zoals hoofdpijn, vaak en veel alcohol drinken, zichzelf isoleren en jongeren tegenkomen op tijden dat ze eigenlijk op school horen te zitten. Problemen komen zowel individueel als groepsgebonden voor.

Een voorbeeld van een groepsgebonden probleem is wanneer een jongere experimenteert met verboden middelen en zich aansluit bij een groep die zich isoleert van andere jongeren. Jongeren die een laag IQ hebben of niet stevig in de schoenen staan, kunnen in de problemen komen door om te gaan met een dergelijke groep (Alblas, 2010). Het is daarom van belang dat je als jongerenwerker hierop anticipeert. Om goed te kunnen reageren is het van belang dat de jongerenwerker bepaalde kennis heeft over groepsdynamische processen, de puberteit en over bepaalde diagnoses zoals ADHD. Wanneer je als jongerenwerker niet beschikt over deze kennis, is het van belang dat je het signaal overbrengt naar een ervaren jongerenwerker die deze kennis wel heeft (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

5.2.11 Adviseren

Om een informatie- en adviesfunctie goed te kunnen vervullen, moet de jongerenwerker over de nodige informatie beschikken of weten waar informatie te verkrijgen is (Movisie, 2008). Een hoekje in het jongerencentrum waar folders en andere informatieve blaadjes liggen is een mooie manier om anoniem aan informatie te komen voor jongeren. Daarnaast is het van belang dat de jongerenwerker op de hoogte is van de sociale kaart van de omgeving, zodat ze het netwerk kunnen raadplegen als jongeren met bepaalde vragen komen.

Jongerenwerkers horen advies te geven aan jongeren zonder iets op te dringen. "Het is belangrijk dat de jongeren worden aangemoedigd om zelf beslissingen te nemen" (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011, p. 190). Daarom is luisteren vaak veel belangrijker dan praten. Met luisteren en vragen stellen kom je tot de kern van het probleem en voel je aan of de jongere met je wil praten of juist iemand zoekt die samen met hem iets wil ondernemen. Jongeren kiezen vaak zelf een jongerenwerker die past bij de behoefte die ze op dat moment hebben.

Wanneer blijkt dat er iets aan de hand is met een jongere, bespreek dan verschillende opties die er zijn. Bekijk samen welke stappen er gezet moeten worden om een bepaald pad op te gaan. Geef daarbij ook mogelijke gevolgen aan bij de opties, zo bespreek je verschillende kanten van de situatie. De jongere krijgt dan een completer beeld en is zo beter in staat om een keuze te maken. De jongerenwerker geeft daarbij heel duidelijk aan wat de jongere beter niet kan doen en hij maakt subtiel kenbaar wat de jongere het beste kan doen (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

5.2.12 Doorverwijzen

Jongeren investeren uiteindelijk veel moeite in het contact met hun jongerenwerker. Zij zullen het daarom in eerste instantie niet leuk vinden wanneer de jongerenwerker voorstelt het probleem over te dragen aan iemand anders. Maar wanneer het probleem van de jongere complex is en niet zomaar valt op te lossen, is het belangrijk dat de jongerenwerker toch die stap zet om een andere instantie in te schakelen (Lenders & Luttik, 2009). Jongeren laten zich niet makkelijk doorverwijzen, dus het is belangrijk dat je als jongerenwerker goed op de mogelijkheden en wensen van de jongere inspeelt voordat je iets voorstelt.

Wanneer een jongere moeite heeft met een overdracht, is het van belang dat de jongerenwerker de jongere goed begeleidt. Dit kan op verschillende manieren en is per jongere verschillend. Zo kan de jongerenwerker zelf het eerste contact leggen of de jongere contact laten leggen en vervolgens checken of dit ook is gebeurd. Ook kan de jongerenwerker ervoor kiezen om de eerste afspraak mee te gaan. Op die manier ziet de jongere dat je hem niet zomaar 'dumpt' ergens, maar dat de jongerenwerker nog steeds de verantwoordelijkheid neemt. Een ander probleem dat zich voor kan doen in het overdragen naar een andere instantie is dat de jongere totaal niet begrijpt wat de andere instantie wil, doet of verwacht. Als jongerenwerker vervul je op dat moment een brugfunctie en probeer je de spil te zijn tussen ingewikkelde bureaucratische instanties en het jongerenwerk wat veel meer laagdrempelig is. Dat kan de jongerenwerker doen door zelf contact op te nemen met de instantie en vervolgens de boodschap op een duidelijke manier over te brengen naar de jongere (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011).

5.2.13 Korte samenvatting

Samengevat kan worden gezegd dat uiteenlopende kennis en competenties nodig zijn om het werk als jongerenwerker goed uit te kunnen voeren. In het geval van Pitstop geldt dit ook voor de vrijwilligers, omdat zij de meeste contacturen maken met de doelgroep. Het bezitten van deze competenties draagt bij aan het inhoudelijk ondersteunen van de vrijwilligers en het behalen van de doelstelling van Pitstop, die gericht is op het ondersteunen van jongeren in het volwassen worden.

6. Resultaten interviews

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten voortkomend uit de interviews. In totaal hebben er zeven interviews plaatsgevonden waarbij onderscheid is gemaakt tussen vrijwilligers en professionals. Er zijn vijf vrijwilligers geïnterviewd, waarvan twee vrouwelijk en drie mannelijk. Vervolgens zijn er twee professionals geïnterviewd, waarvan één vrouwelijk en één mannelijk. De topiclijsten, die gebruikt zijn tijdens de interviews, worden in dit hoofdstuk gebruikt om de resultaten gestructureerd weer te geven. Allereerst wordt er gefocust op de uitkomsten van de vrijwilligers. Daarna worden de antwoorden van de professionals van Pitstop weergegeven.

6.1 Interviews met vrijwilligers van Pitstop

De resultaten van de vrijwilligers van Pitstop zijn aan hand van vier interviewtopics uitgewerkt, namelijk; Algemeen, Werken met jongeren, Competenties en Bevorderen, zoals te zien in Bijlage C – Operationaliseren. Bij het gebruik van deze topics stond de deelvraag “Hoe willen vrijwilligers van Pitstop de competenties over het werken met jongeren bevorderen?” centraal.

6.1.1 Algemeen

Om een beeld te schetsen van de vrijwilligers die werkzaam zijn bij Pitstop, zijn in eerste instantie algemene vragen gesteld. De respondenten die zijn bevraagd hebben allemaal een andere leeftijd. De vijf respondenten vallen in vijf leeftijdscategorieën: twintigers, dertigers, veertigers, vijftigers en zestigers. Twee van de vijf respondenten hebben Pitstop 15 jaar geleden mee opgezet en zijn nooit weggegaan. De andere respondenten zijn via Peter of op eigen initiatief bij Pitstop gekomen: “Pitstop zocht crea bea’s en om die reden ben ik binnen gelopen bij Pitstop”. De vrijwilligers bij Pitstop werken op verschillende vlakken, soms ook op meerdere tegelijk. Twee respondenten houden zich bezig met Youth Alpha, het programma voor jongeren om over het geloof te praten. Twee van de vijf respondenten zitten in het managementteam waar ze onder andere programma’s maken voor Pitstop. Een van de respondenten geeft aan allrounder te zijn, zij houdt zich bezig met het meidenwerk, de boodschappen én maakt de roosters. Twee respondenten bieden ambulante begeleiding, vooral in parken. Tot slot draaien twee respondenten de inloop, en wordt er door één van de respondenten gevoetbald met de jongens en houdt iemand zich bezig met preventie.

Ook als er wordt gevraagd naar hoeveel tijd de vrijwilligers in Pitstop steken, wordt er verschillend geantwoord. Eén van respondenten is gemiddeld 2-4 uur aanwezig, drie van de vrijwilligers zijn gemiddeld 6-10 uur aanwezig en één respondent is meer dan 10 uur aanwezig bij Pitstop.

6.1.2 Werken met Jongeren

In het kader van competentiebevordering werd de respondenten gevraagd in hoeverre zijzelf actief bezig zijn in het vergaren van informatie over het werken met jongeren. Eén van de respondenten heeft voor hij begon als vrijwilliger binnen Pitstop een opleiding gevolgd in het werken met jongeren. Deze respondent is toegerust met een CMV diploma en is op eigen initiatief een verdiepende opleiding ‘Maatschappelijk Werk en Dienstverlening’ gestart. De andere vier respondenten hebben geen achtergrond in het werken met jongeren. Alle respondenten hebben gebruik gemaakt van de trainingen die door Pitstop zijn aangereikt, zoals de stafdagen en de trainingen over het omgaan met jongeren van Youth for Christ. Een van de vier respondenten zonder scholing is zelfs op eigen initiatief, vanuit het ontbreken van kennis een vak gerelateerde opleiding gaan doen, namelijk ‘Psychopastorale Toerusting’.

6.1.3 Competenties

De respondenten werd gevraagd hoe zij op dit moment omgaan met de jongeren, of zij verdere informatie nodig hebben en of ze vaardigheden in het omgaan met jongeren aangeleerd krijgen door Pitstop. Alle respondenten geven aan dat ze goed kunnen aansluiten bij de doelgroep, zich kunnen inleven in de beleefwereld en kunnen signaleren. Dit merken de respondenten, “doordat de jongeren aangeven het fijn te vinden om met hen te praten over persoonlijke dingen”. Wanneer er wordt gevraagd waar ze nog kennis over willen of zouden moeten hebben, reageren twee respondenten dat ze nergens meer informatie over nodig hebben. Eén van de twee heeft als reden voldoende te zijn toegerust door de opleidingen die zijn gevolgd. De andere respondent geeft aan dat hij geen informatie meer nodig heeft; “ik zit hier nu meer dan een jaar en ik weet inmiddels wel hoe alles werkt”. Drie respondenten zeggen dat bepaalde informatie wel erg belangrijk is. Zij zouden informatie willen over onder andere de jeugdcultuur, psychologie, contact leggen, signaleren, doorverwijzen en de visie van het jongerenwerk.

Een andere respondent zegt alles te willen weten: “net zoals andere beroepen moet je in het jongerenwerk ook gewoon nieuwe dingen bij leren. Het werk verandert”.

Over het aanleveren van de genoemde informatie wordt door vier van de vijf respondenten hetzelfde gereageerd. Zij vinden dat het verkrijgen van informatie over werken met jongeren door zowel Pitstop als zichzelf georganiseerd moet worden. Eén van de respondenten geeft aan dat deze taak bij Pitstop ligt. Deze respondent zegt: “Pitstop moet profielen hebben met competenties, een soort handboek. Op welke terrein ben je werkzaam en welke competenties horen daarbij”.

6.1.4 Bevorderen

Tot slot kregen de respondenten vragen over of ze openstaan voor competentiebevordering en welke manier wenselijk is. Alle respondenten geven aan open te staan voor nieuwe kennis. Vier van de respondenten geven aan het beste te leren wanneer theorie en praktijk in balans is. Zij geven aan dat het lezen van een boek of naslagwerk prettig is in combinatie met praktijk. Praktijk omschrijven zij als het luisteren naar een ervaringsdeskundige, het doen van rollenspellen, samen praten en intervisie. Eén van de respondenten geeft aan het beste te leren door middel van lezen.

6.2 Interviews met professionals van Pitstop

De resultaten van de professionals van Pitstop zijn aan de hand van drie interviewtopics uitgewerkt, namelijk; Huidige situatie, Wenssituatie en Begeleiding en Mogelijkheden, zoals te zien in Bijlage C – Operationaliseren. Bij het gebruik van deze topics stond de deelvraag “Op welke manier kan Pitstop aan bevordering van competenties doen?” centraal. De topics wenssituatie en begeleiding zijn samengevoegd, omdat ze overlap hadden.

6.2.1 Huidige situatie

De eerste interviewvragen aan de twee professionals gingen over de huidige manier waarop Pitstop aan kennis en competentie bevordering doet en wat hun ervaring is. Volgens de twee respondenten maakt Pitstop gebruik van diverse manieren van kennisbevordering. Zo geven zij aan dat er trainingen en stafdagen vanuit Youth for Christ worden georganiseerd en dat Pitstop daar vijf keer per jaar bij aansluit. Daarnaast worden er twee medewerkersavonden per jaar gehouden voor de vrijwilligers van Pitstop die door Pitstop zelf worden georganiseerd. Het individueel begeleiden van vrijwilligers tijdens het werk is volgens de respondenten niet haalbaar vanwege tijdgebrek; “we hebben onze tijd hard nodig om eigen taken te volbrengen”. Wanneer de vraag wordt gesteld of de aangeboden trainingen, stafdagen en medewerkersavonden verplicht zijn, wordt er verschillend geantwoord. Zo geeft één respondent aan dat het niet verplicht is en dat ook niet altijd iedereen komt, vaak alleen de kernvrijwilligers. De andere respondent geeft aan “het is een soort van verplicht, vrijwillig verplicht” en zegt daarbij dat iedereen meestal wel aanwezig is.

Beide respondenten geven aan dat de huidige manier van de competentiebevordering te weinig is. Het mist volgens hen aan structuur en zelf hebben ze te weinig tijd om er iets aan te veranderen. Een van de respondenten geeft zelfs aan “het best wel chaotisch” te vinden. “We hebben wel het idee om de ene week te vergaderen en de andere week ons te verdiepen in het werken met jongeren, maar het probleem is dat niet iedereen op dezelfde dag kan”.

De andere respondent signaleert ook chaos in de organisatie: “vrijwilligers geven aan in het diepe te worden gegooid”. Daarnaast geeft deze respondent aan dat sommige vrijwilligers eigen ideeën hebben over het werken met jongeren, “terwijl we in dezelfde lijnen zouden moeten denken”. De trainingen vanuit Youth for Christ worden wel als fijn ervaren.

6.2.2 Wenssituatie en Begeleiding

De respondenten werd gevraagd wat zij de vrijwilligers zouden willen aanbieden om aan competentiebevordering te doen. Daarin geven beide respondenten aan dat ze een basis willen voor hun vrijwilligers. Zo zegt één van de respondenten dat een boekje met een basis over het werken met jongeren in combinatie met een opfriscursus eens per maand een goede uitkomst zou zijn. De andere respondent geeft aan een training te willen voor vrijwilligers die starten bij Pitstop: “Ik vind het belangrijk dat je een basis meekrijgt van kennis, maar ook gewoon overzicht. Als je mij nu niet alles kan vertellen, waar kan ik het dan zelf vinden”. De andere respondent vindt het belangrijk dat de vrijwilligers een visie vormen en weten waar ze heen gaan met het jongerenwerk en dat ze inhoudelijk weten wat het werken met jongeren inhoudt.

6.2.3 Mogelijkheden

Om een realistisch beeld te scheppen over competentiebevordering aan vrijwilligers binnen Pitstop, werden er tot slot vragen gesteld over de mogelijkheden die Pitstop heeft om dit in de praktijk te brengen. Zo geven zij aan naast de belemmeringen van tijd en geld en de beperkte mogelijkheden die er nu zijn binnen Pitstop, toch opties te zien. Beide respondenten geven aan dat de kernvrijwilligers een vorm van competentiebevordering aan (nieuwe) vrijwilligers kunnen oppakken. Mocht dit niet lukken, zegt één van de respondenten dit op zich te nemen. Daarnaast geeft deze respondent aan dat de vrijwilligers ook aan zelfstudie kunnen doen. “De echte bevlogen vrijwilligers willen wel meer”. Volgens beide respondenten zijn er wel momenten dat alle vrijwilligers bij elkaar komen en zijn er mogelijkheden om dan aan informatievoorziening te doen. Een voorbeeld wat wordt genoemd is de medewerkersavond. Volgens een van de respondenten staat deze avond gepland, maar is het onduidelijk wat ze er inhoudelijk mee moeten doen en of het vrijblijvend is.

7. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies beschreven die logisch voortvloeien uit de resultaten van dit onderzoek. De eerste drie paragrafen beschrijven de conclusies van de deelvragen. In de laatste paragraaf komt de conclusie op de probleemstelling aan bod.

7.1 Deelconclusie 1 - Theoretisch kader

Welke competenties hebben vrijwilligers nodig om jongeren tussen de 10 en 23 jaar te ondersteunen?

Om te bepalen welke competenties vrijwilligers nodig hebben om jongeren tussen de 10 en 23 jaar te ondersteunen, zijn tal van bronnen geraadpleegd en is literatuuronderzoek uitgevoerd. Uit het theoretisch kader blijkt dat veel bronnen over het werken met jongeren hetzelfde competentieprofiel handhaven, namelijk het beroepsprofiel van de jongerenwerker van Movisie (2008). De verschillende bronnen hebben een selectie vanuit het complete beroepsprofiel gemaakt en de voor hen belangrijke competenties uiteengezet. Voor Pitstop is dezelfde werkwijze gehanteerd, er is vanuit het complete beroepsprofiel van Movisie (2008) een selectie gemaakt. De selectie is gemaakt op basis van de meest voorkomende competenties voor jongerenwerkers vanuit de literatuur, de mindmap uit sub paragraaf 4.1.1 en uiteindelijk toegespitst op het aanbod van activiteiten en de doelgroep van Pitstop. Naast de selectie van competenties kwam duidelijk naar voren uit de mindmap dat algemene kennis van de doelgroep ook van groot belang is. Algemene kennis zorgt ervoor dat je de competenties inhoud kunt geven en minder handelingsverlegen te werk gaat (Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Om die reden is er voor gekozen om de onderwerpen van algemene kennis toe te spitsen op het aanbod van Pitstop, om zo de vrijwilligers van meer informatie en handvatten te kunnen voorzien.

De kennis en competenties die vrijwilligers van Pitstop nodig hebben om jongeren tussen de 10 en 23 jaar te ondersteunen zijn verdeeld in Algemene kennis en Competenties en gebundeld in een theoretisch kader. Dit theoretisch kader is uitgewerkt in hoofdstuk 5 en samengevat in *Tabel 1*.

Algemene kennis	Basiscompetenties		
Doelgroep	Contact leggen	Erkennen, verwerpen en negeren	Fysiek contact
Rol van de jongerenwerker	Scheiding van persoon en gedrag	Het voeren van een goed gesprek	Signaleren
Omgaan met verschillende culturen	Effectieve feedback	Neutraal gesprek	Adviseren
Meiden- en jongenswerk	Luisteren, samenvatten en doorvragen	Intonatie en inzet	Doorverwijzen

Tabel 1 Een samenvatting van de algemene kennis en basiscompetenties uit het theoretisch kader.

Het theoretisch kader uit *Tabel 1* kan in de praktijk worden gebruikt omdat Kessels (2009) en Veenbaas, Noorda, & Ambaum (2011) bevestigen dat deze kennis en competenties bijdraagt aan het ondersteunen van een jongerenwerker. Het theoretisch kader is bovendien specifiek gemaakt voor Pitstop en voldoet aan de wensen en behoeften beschreven in hoofdstuk 1 Organisatorische context.

7.2 Deelconclusie 2 - Vrijwilligersperspectief

Hoe willen vrijwilligers van Pitstop de competenties over werken met jongeren bevorderen?

Nadat in het theoretisch kader wordt beschreven welke competenties vrijwilligers nodig hebben in het werken met jongeren, is door middel van interviews achterhaald op welke manier de vrijwilligers dit willen bevorderen. De intrinsieke motivatie om te leren is aanwezig, zoals duidelijk te lezen is in paragraaf 6.1. Vervolgens werd uitgevraagd op welke manier ze willen leren.

Uit de resultaten blijkt dat een meerderheid van de vrijwilligers het liefst leert door een combinatie te maken tussen praktijk en theorie vanuit uitdagende materie. Bij het bevorderen van (nieuwe) competenties, zien ze ook graag deze combinatie terug. Een vorm van informatie uitwisseling met daarin afwisselend theorie en praktijk, in de vorm van casuïstiek, rollenspellen en in groepen samenwerken, voldoet aan de wensen van de meerderheid van de vrijwilligers. Een aanvullend naslagwerk over de competenties om thuis nogmaals te lezen voorziet in de behoefte van theoretische kennis.

Deze manier van leren sluit aan bij het bevorderen van competenties volgens het beroepsprofiel van de jongerenwerker. Die schrijft dat je competenties niet aanleert door een eenzijdige manier van leren, maar dat je juist de combinatie moet opzoeken en ervaring moet opdoen (Movisie, 2008).

7.3 Deelconclusie 3 – Organisatieperspectief

Op welke manier kan Pitstop aan de bevordering van competenties doen?

Om te bepalen op welke manier Pitstop aan competentiebevordering kan doen, is er door middel van interviews met respondenten die de programmering van Pitstop bepalen deze vraag beantwoord. Allereerst komt naar voren dat er wel mogelijkheden zijn om aan competentiebevordering te doen, maar dat tijd en geld ervoor zorgt dat het niet van de grond komt. Zij zien de mogelijkheid om één of meerdere vrijwilligers in te zetten om de taken van professionals in het bevorderen van competenties over te nemen. Daarnaast kan er het beste gebruik worden gemaakt van bestaande momenten, waarbij alle vrijwilligers aanwezig zijn en waar goede afspraken en invulling worden gegeven. Op deze manieren wordt er rekening gehouden met tijd en geld en komt dit niet in het gedrang.

Een andere manier om aan competentiebevordering te doen, is door onderscheid te maken tussen nieuwe en bestaande vrijwilligers. Zowel nieuwe als bestaande vrijwilligers hebben andere behoeften en het is belangrijk dat Pitstop daar het aanbod op aanpast. Zo voorkom je dat vrijwilligers hun motivatie verliezen om aan competentiebevordering te doen en bereik je dat uiteindelijk alle vrijwilligers de juiste informatie en competenties bevatten die voor die persoon noodzakelijk zijn.

7.4 Conclusie - Probleemstelling

Wat is er voor nodig om de vrijwilligers van Pitstop beter aan te laten sluiten bij jongeren tussen de 10 en 23 jaar?

Om de probleemstelling van dit onderzoek te beantwoorden, worden de conclusies van de deelvragen samengepakt en opnieuw bekeken. Allereerst kan er worden gezegd dat er algemene informatie en competenties nodig zijn om vrijwilligers beter aan te laten sluiten bij de doelgroep. De competenties die van belang zijn voor de vrijwilligers van Pitstop, zijn geselecteerd met behulp van literatuur, een mindmap en toegespitst op het aanbod van activiteiten en de doelgroep van Pitstop. De geselecteerde informatie en competenties geven inhoud aan het werken met jongeren en geven de vrijwilligers handvatten om dit op een adequate manier uit te voeren.

Om deze basis van theorie toe te passen in de praktijk is intrinsieke motivatie nodig van de vrijwilligers om te willen leren. In het onderzoek komt duidelijk naar voren dat zij hiervoor open staan en behoefte hebben aan een houvast om beter aan te kunnen sluiten bij de jongeren. Een houvast in de vorm van uitdagende theorie en praktijk wordt door de vrijwilligers meerdere malen genoemd. Op die manier wordt er niet alleen aan competentiebevordering gedaan, maar wordt de structuur van het werken bij Pitstop ook verbeterd.

Vanuit Pitstop wordt gezegd dat er verschillende mogelijkheden zijn om ervoor te zorgen dat de vrijwilligers beter kunnen aansluiten bij de doelgroep. Er kunnen vrijwilligers worden aangesteld om taken van professionals in het bevorderen van competenties over te nemen. Ook is het mogelijk om bestaande momenten te kiezen om aan competentiebevordering te doen, waarbij alle vrijwilligers aanwezig zijn. Een laatste mogelijkheid binnen Pitstop is een onderscheid maken tussen nieuwe en bestaande vrijwilligers en daar het aanbod van competentiebevordering op aan te passen. Op die manier houdt Pitstop de motivatie onder de vrijwilligers hoog om aan bevordering te doen en leren de vrijwilligers competenties aan die voor hen van belang zijn.

De doelstelling van dit onderzoek richt zich op het voorzien van competenties onder vrijwilligers die gericht zijn op het werken met jongeren tussen de 10 en 23 jaar om ze handvatten te geven, waardoor ze beter zelfstandig kunnen functioneren en kunnen aansluiten bij de jongeren. Door kennis en competenties te selecteren voor de vrijwilligers van Pitstop, de motivatie van de vrijwilligers om te leren en de mogelijkheden binnen Pitstop, kan de doelstelling van dit onderzoek worden behaald.

8. Discussie

In de discussie kijkt de onderzoeker nogmaals naar het proces van het onderzoek en bekijkt daarbij kritisch of het voldoet aan de kwaliteitscriteria van onderzoek (Verhoeven, 2011).

Er zijn gedurende het kwalitatieve onderzoek diverse keuzes gemaakt en 'nieuwe' perspectieven ontdekt, waarmee het onderzoek is bijgesteld. Zo was de opdrachtgever van dit onderzoek vanaf het begin duidelijk in wat het hem moest opleveren, een bruikbaar beroepsproduct. Om die reden ging het onderzoek snel een richting op en heeft de onderzoeker het onderzoek daar ook op gefocust. Ondanks dat het onderzoek in een bepaalde richting werd gestuurd, nam de onderzoeker wel enige afstand van de opdrachtgever om het beroepsproduct en de inhoud van het onderzoek eigen invulling te geven. De onderzoeker is vooral uitgegaan van het signaal dat speelde binnen de organisatie en heeft daar het beroepsproduct op afgestemd.

Een andere keuze die de onderzoeker heeft gemaakt in het onderzoek, is het gebruik van veel literatuur in het theoretische kader. Gezien de brede aard van de deelvraag die met literatuur beantwoord diende te worden en de hoge bruikbaarheid van deze informatie voor de vrijwilligers van Pitstop, beslaat het literatuuronderzoek een groot gedeelte van dit eindrapport. De inhoud van het literatuuronderzoek wordt in zijn geheel gebruikt als beroepsproduct.

Toch zijn er een aantal vragen die dit onderzoek oproept, zoals: Welke competenties bezitten de vrijwilligers nu en hoe zal het bevorderen in de praktijk ervaren worden? Hoe ervaart de doelgroep de begeleiding van vrijwilligers? Op welke manier kan de structuur nog meer verbeterd worden? Deze vragen komen terug in de vorm van aanbevelingen in hoofdstuk 9 Aanbevelingen.

Het vervolg van dit hoofdstuk, waarbij de overige keuzes worden verantwoord, wordt aan de hand van de kwaliteitscriteria betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid weergegeven.

8.1 Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid te kunnen testen in een onderzoek, wordt er gekeken of het onderzoek herhaalbaar is en of het onderzoek vrij is van toevallige fouten (Verhoeven, 2011). In paragraaf 4.5 Betrouwbaarheid en validiteit is betrouwbaarheid al aan bod gekomen; deze paragraaf geeft een samenvatting.

De betrouwbaarheid wordt in dit onderzoek vergroot door bij het vormen van de topics literatuur te gebruiken. Op die manier zal het onderzoek grotendeels tot dezelfde resultaten leiden wanneer het onderzoek opnieuw wordt uitgevoerd. Een andere manier waarop de betrouwbaarheid is vergroot is het inzetten van een getrianguleerd ontwerp. In dit geval werd er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en half gestructureerde interviews. De betrouwbaarheid wordt verhoogd wanneer je de verkregen resultaten controleert met behulp van de andere methode. De gevonden literatuur kan in dit geval worden gecontroleerd in de praktijk door middel van de interviews en andersom.

Daarnaast is er gebruik gemaakt van proefinterviews. Dit heeft ervoor gezorgd dat onduidelijke vragen opnieuw geformuleerd werden, zodat ze bij de 'echte' interviews niet voor problemen zouden zorgen.

Tot slot zijn de interviews verbatim uitgewerkt, wat er voor heeft gezorgd dat er objectief werd geanalyseerd en mogelijke interpretatie werd voorkomen. Ook het theoretisch kader is beschreven zonder interpretaties. De uitspraken in het kader zijn onderbouwd met verschillende vormen van literatuur en kunnen daarom als waarheid worden beschouwd.

8.2 Validiteit

Allereerst wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten, om zo de interne validiteit te waarborgen. Interne validiteit wil zeggen dat er "juiste conclusie kunnen worden getrokken die standhouden en kritiek kunnen overleven" (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek zijn alle respondenten dezelfde week geïnterviewd onder dezelfde omstandigheden op dezelfde locatie. Ook heeft de organisatie geen grote verandering doorgebracht die van invloed kon zijn op dit onderzoek. Dit is bevorderend voor de validiteit.

Er was tijdens het onderzoek sprake van uitval, van de 17 vrijwilligers die contact hebben met de doelgroep waren er na een tijdje wegens persoonlijke omstandigheden nog maar 12 vrijwilligers over. Dit zorgde ervoor dat het werven van respondenten vermoeilijkt werd.

Daarnaast wilde sommige vrijwilligers niet mee doen in het onderzoek. Hiervoor waren verschillende redenen van toepassing, zoals het geen tijd willen en kunnen maken voor het interview. Dit belemmert de interne validiteit. Voor een volgend onderzoek is het belangrijk om meer respondenten uit te nodigen dan nodig is, om zo het probleem van uitval te voorkomen.

Daarnaast was het door de openheid van de organisatie en het enthousiasme van de respondenten die wél wilde meewerken aan het onderzoek niet haalbaar om geheel objectief te zijn. Er werd tijdens de interviews gesproken over meningen en belangen die de respondenten hebben bij dit onderzoek. Hierbij kwam de onafhankelijkheid van invloeden binnen het onderzoek in het gedrang (Verhoeven, 2011).

Bovendien is in tegenstelling tot wat de literatuur voorschrijft, de opdrachtgever wél geïnterviewd. Hier is voor gekozen, omdat hij twee petten op heeft in de organisatie, waaronder een rol als jongerenwerker. De opdrachtgever kon lastig objectief blijven, het interview werd een duidelijke richting gestuurd. Dit zal bij een volgend onderzoek anders aangepakt moeten worden, er zou meer afstand gezocht kunnen worden met de opdrachtgever, wat de objectiviteit en onafhankelijkheid ten goede komt. Er is in het gesprek met de opdrachtgever en in de gesprekken met de overige respondenten wel veel teruggekoppeld naar de literatuur, wat bijdraagt aan de objectiviteit.

Zoals eerder staat beschreven zijn de resultaten zonder interpretatie weergegeven. De conclusies zijn zowel uit de interviews als uit het literatuuronderzoek opgemaakt. Op sommige vlakken kan de praktijk worden vergeleken met de literatuur. Een voorbeeld hiervan is dat de vrijwilligers tijdens de interviews vertelden het liefst te leren door middel van een combinatie van theorie en praktijk. Dit komt overeen met wat Movisie (2008) zegt, namelijk dat het leren van competenties niet haalbaar is wanneer je alleen theorie leest, het gaat gepaard met praktijkervaring. De literatuur die is gekozen voor dit onderzoek is actueel, maar de praktijk veranderd continu waardoor het kan zijn dat de literatuur die is gebruikt voor dit onderzoek inmiddels oude informatie bevat. Bij externe validiteit wordt er gekeken of de steekproef een juiste afspiegeling vormt van de populatie (Verhoeven, 2011).. Met deze vorm wordt bepaald of het onderzoek generaliseerbaar is. In dit onderzoek is sprake van een juiste afspiegeling van de populatie, omdat de respondenten met zorg uitgekozen zijn.

Tot slot is er begripsvaliditeit. Begripsvaliditeit heeft betrekking op de meetinstrumenten die in een onderzoek worden gebruikt en of dit voor iedereen duidelijk is (Verhoeven, 2011). De meetinstrumenten van dit onderzoek zijn de begrippen die zijn gekozen voor het interview. De begripsafbakening en de operationalisatie hebben ervoor gezorgd dat de begrippen met behulp van theorie zijn bepaald en eenduidig waren. Om de toetsbaarheid van uitspraken hoog te houden (Verhoeven, 2011), zijn de begrippen vooraf aan het interview besproken met de respondenten. Op die manier werd interpretatie onder de respondenten vermeden. Toch viel het op dat sommige vragen soms met een tegenvraag werd beantwoord. Hieruit kan worden opgemaakt dat de eerste vraag niet duidelijk genoeg was. De begrippen mogen in een vervolgonderzoek nog beter worden gekaderd, waardoor de vragen duidelijker zijn.

8.3 Bruikbaarheid

Een onderzoek kan ondanks verminderde betrouwbaarheid en validiteit toch bruikbaar zijn (Verhoeven, 2011). De bruikbaarheid van dit onderzoek is op verschillende manieren zo hoog mogelijk gehouden. Allereerst stond de onderzoeker dichtbij de opdrachtgever. Vanaf de start vonden er wekelijks overleggen plaats over het onderzoek en werd er nauw samengewerkt aan het ontwerp van dit onderzoek, waardoor de onderzoeksresultaten direct bruikbaar zijn voor Pitstop. Bovendien is deze probleemstelling bij Pitstop niet eerder onderzocht en kan Pitstop de resultaten gebruiken om verdere verbeteringen aan te brengen binnen de organisatie.

Daarnaast is de probleemstelling dermate breed opgesteld, dat de resultaten ook voor andere organisaties bruikbaar zijn die werken met vrijwilligers. Om die reden is er sprake van generaliseerbaarheid, wat wil zeggen dat de resultaten vergelijkbaar zijn in soort gelijke situaties (Verhoeven, 2011). Tijdens het onderzoek is gewerkt vanuit vakliteratuur, bijvoorbeeld bij het operationaliseren, waardoor je ook op die manier aan generaliseerbaarheid werkt. Door te vertrekken vanuit literatuur is dit onderzoek voor meerdere organisaties bruikbaar.

9. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen beschreven. Er wordt onderscheid gemaakt in aanbevelingen voor de organisatie, wat beschreven staat in paragraaf 9.1 en aanbevelingen voor vervolgonderzoek, beschreven in paragraaf 9.2. De aanbevelingen komen voort uit de resultaten en conclusies van dit onderzoek en uit eerdere informatie die vanuit de organisatie is gekregen en beschreven staat in hoofdstuk 2.

9.1 Aanbevelingen voor de organisatie

De onderzoeker beveelt de organisatie Pitstop én haar vrijwilligers aan om dit onderzoeksrapport goed door te nemen. Daardoor is de organisatie op de hoogte van de competenties die vrijwilligers moeten beschikken in het werken met jongeren. Met behulp van deze kennis, kan de organisatie in de toekomst bijvoorbeeld een basiscursus geven aan de vrijwilligers waarin de competenties worden besproken en worden toegepast in de praktijk. Middels een basiscursus in de proefperiode worden nieuwe vrijwilligers geschoold in het werken met jongeren.

Uit de resultaten komt naar voren dat de vrijwilligers het beste leren door middel van een combinatie van theorie en praktijk. De organisatie geeft aan weinig tot geen tijd en geld te hebben om dit aan een extern persoon over te laten. Een aanbeveling om de theorie een plek te geven binnen Pitstop, is het verbeteren van het medewerkershandboek. In dit handboek staat de belangrijkste informatie van Pitstop, afspraken van Pitstop en een samenvatting van competenties die belangrijk zijn in het werken met jongeren. Op dit moment is het handboek niet up to date en mist er informatie. Door informatie uit dit onderzoek en kritisch te kijken naar het oude handboek, kunnen er aanpassingen worden gedaan en zaken worden toegevoegd. Dit zal zorgen voor een duidelijke structuur binnen Pitstop en zo weten alle vrijwilligers waar ze aan toe zijn. De onderzoeker beveelt de organisatie aan om elke vrijwilliger te voorzien van dit medewerkershandboek en dit ook gestructureerd op te slaan binnen Pitstop. Het moet toegankelijk zijn, in duidelijke taal en makkelijk te lezen, zodat de drempel om het te gebruiken laag blijft en de effectiviteit hoog. Daarnaast moet het richting geven in het werken met jongeren en niet directe oplossingen. Het verbeterde medewerkershandboek is uitgewerkt als beroepsproduct van dit onderzoek. De omschrijving van het beroepsproduct is terug te lezen in hoofdstuk 10 en het beroepsproduct zelf staat in Bijlage F – Beroepsproduct.

De informatie over de praktijk kan worden gedeeld middels een basiscursus, die idealiter gegeven kan worden door één of meerdere vrijwilligers. De basiscursus komt voort uit de informatie uit het medewerkershandboek. Op die manier kunnen vrijwilligers zich vooraf inlezen en na de cursus terugvallen op het naslagwerk. De cursus kan bestaan uit praktijkvoorbeelden, rollenspellen, casuïstiek en werken in groepen. Om ervoor te zorgen dat alle vrijwilligers aanwezig zijn bij deze basiscursus, beveelt de onderzoeker aan om een moment te kiezen die al staat gepland, zodat het voor de vrijwilligers geen extra tijd kost. De medewerkersavonden, die twee keer per jaar plaatsvinden en vaststaan, lenen zich daar perfect voor.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de organisatie geen eenduidig antwoord heeft of de trainingen die worden aangeboden wel of niet verplicht zijn. Hierdoor kunnen vrijwilligers zelf kiezen of ze deelnemen aan bepaalde trainingen en cursussen en verliest Pitstop het overzicht over wie welke kennis al heeft. Om dit te verbeteren wordt de aanbeveling gedaan om de trainingen en cursussen in het vervolg wel verplicht te laten zijn. Pitstop verwacht van haar vrijwilligers dat zij bekend zijn met bepaalde competenties in het werken met jongeren en zij zullen daarom ook strengere eisen moeten stellen aan hun vrijwilligers.

Vrijwilligers die zich ontwikkeld hebben, zouden vanuit Pitstop beloond kunnen worden. Een voorbeeld van een beloning zonder significante kosten is een certificaat met daarop dat de training goed is doorlopen. Zo kunnen de vrijwilligers aantonen dat ze de training hebben gedaan en bijvoorbeeld op hun CV zetten. Door waardering en beloning komt de zelfontplooiing van de vrijwilligers beter tot zijn recht. Voor Pitstop is het een manier van waardering uiteten naar vrijwilligers.

Het aanleveren van andere vormen van literatuur waar vrijwilligers in kunnen lezen is ook een aanbeveling. De organisatie geeft aan zelfstudie te willen stimuleren. De vrijwilligers geven aan dat Pitstop samen met hen voor literatuur moet zorgen. Daarom is het van belang dat er een lijst komt met interessante literatuur die de vrijwilligers zelf kunnen kopen of lenen bij de bibliotheek. Daarnaast is het belangrijk dat Pitstop op een lijst bijhoudt welke literatuur zijzelf hebben om uit te lenen aan de vrijwilligers. De literatuurlijst zal ook worden opgenomen in het beroepsproduct.

Tot slot wil de onderzoeker de organisatie erop wijzen dat er binnen Avans Hogeschool Sociale Studies 's-Hertogenbosch gewerkt gaat worden met leergemeenschappen. Een leergemeenschap bestaat uit studenten, docenten, professionals en uit burgers, cliënten of andere belangrijke actoren. Een leergemeenschap richt zich op vraagstukken vanuit de praktijk, met als einddoel om maatschappelijke waarde te creëren. Dit proces is leerzaam voor Pitstop, omdat zij zo samen met andere vraagstukken binnen Pitstop aan het licht kunnen brengen en samen naar oplossingen kunnen kijken.

9.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

De uitkomst van dit onderzoek geeft vooral een theoretisch beeld van wat er voor nodig is om de vrijwilligers aan te laten sluiten bij de doelgroep jongeren tussen de 10 en 23 jaar. Uit praktijkonderzoek zijn antwoorden gekomen, waarin duidelijk naar voren komt dat de vrijwilligers een voorkeur hebben van theorie en praktijk als het gaat om bevorderen van competenties. Daarin controleert de onderzoeker niet of de gewenste manier ook daadwerkelijk als prettig wordt ervaren onder de vrijwilligers. De eerste aanbeveling die logisch voortvloeit uit dit onderzoek is het achterhalen hoe deze manier van competentiebevordering wordt ervaren en wat er eventueel aan verbeterd kan worden. Dit geeft Pitstop nieuwe inzichten in het begeleiden van vrijwilligers en in het overdragen van kennis aan vrijwilligers.

Wat past bij bovenstaande aanbeveling, is het verder onderzoeken welke competenties de vrijwilligers op dit moment hebben. Wanneer dit wordt onderzocht, samen met de ervaringen van competentiebevordering en dit onderzoek, kan Pitstop haar aanbod beter aan laten sluiten op de vrijwilligers en ingaan op specifieke behoeften.

Een andere aanbeveling voor toekomstig onderzoek is het vormgeven van de basiscursus. Zoals uit het onderzoek naar voren komt, is het gewenst dat één of meerdere kernvrijwilligers een vorm van competentiebevordering gaan oppakken. Een student van sociale studies kan hierbij helpen, die heeft immers ervaring met het zelf krijgen van bepaalde lesstof en kan dit meenemen in het maken van lesstof voor vrijwilligers. Er kan worden onderzocht welke vormen van praktijkgerichte competentiebevordering bruikbaar, uitdagend en passend zijn voor de vrijwilligers en hoe dit er dan uit moet komen te zien.

Dit onderzoek heeft zich gericht op de organisatie en op de werknemers van de organisatie. De ontbrekende factor hierin is de doelgroep. De onderzoeker beveelt aan voor toekomstig onderzoek de doelgroep te betrekken bij het onderzoek. Zo kan er worden onderzocht wat de ervaring is van de doelgroep omtrent het krijgen van begeleiding van vrijwilligers. Wat vinden zij hiervan en wat kan er beter? De tevredenheid van de doelgroep kan Pitstop verder helpen in het verbeteren van de begeleiding en in het opleiden van de vrijwilligers.

Tot slot kan er nogmaals kritisch worden gekeken naar de structuur binnen Pitstop. Met behulp van een medewerkershandboek is de eerste stap hierin gezet, maar mogelijk zijn er nog meer mogelijkheden om de structuur te verbeteren. Een structuur die niet alleen op papier staat, maar ook in de praktijk wordt doorgepakt. Dit zal Pitstop helpen de belemmeringen te beperken. Wanneer er meer structuur is en meer duidelijkheid onder de vrijwilligers, zal er minder tijd nodig zijn om hier aandacht aan te besteden en om vrijwilligers wegwijs te maken. Er zal tijd overblijven voor andere zaken. Dit alles draagt bij aan het in de toekomst verbeteren van de organisatie, van de vrijwilligers en Pitstop, om uiteindelijk goede zorg aan te bieden aan de doelgroep.

10. Beroepsproduct

Uit de resultaten, conclusies en aanbevelingen blijkt dat er een aantal zaken dienen te gebeuren binnen Pitstop om de probleemstelling in de praktijk te volbrengen. Om de eerste stap te zetten in het bevorderen van competenties is het van belang dat er structuur komt in de organisatie. Samen met de opdrachtgever is er een beroepsproduct bedacht wat de structuur zal bevorderen, namelijk een medewerkershandboek. Op dit moment is er wel een medewerkershandboek aanwezig, maar deze is tien jaar geleden geschreven en voldoet niet meer aan de behoeften van de vrijwilligers. In de eerste paragraaf zal de meerwaarde van het eindrapport en het beroepsproduct worden beschreven. In de tweede paragraaf wordt verteld op welke manier de overdracht van het product heeft plaatsgevonden. De laatste paragraaf presenteert de verkregen feedback van de opdrachtgever en de mening van de onderzoeker.

10.1 Meerwaarde van het eindrapport en beroepsproduct voor de praktijk

De zorg in Nederland is door de stijgende kosten, bezuinigingen en transitie onbetaalbaar geworden voor de burgers. Waar voorheen de maatschappelijk werkers en andere instanties alles regelden voor de burgers, wordt er nu beroep gedaan op de eigen kracht en wordt er van de burgers verwacht dat ze eerst gaan kijken naar informele zorg in plaats van formele zorg. De missie van het maatschappelijk werk verandert mee door deze ontwikkeling. Het maatschappelijk werk is er op gericht om de participatie, autonomie en zelfredzaamheid van mensen binnen hun sociale en maatschappelijke verbanden te bevorderen (NVMW, 2013). Om, ondanks de veranderingen in de zorg, deze zaken te bevorderen wordt er door zorgvragers en zorgaanbieders steeds meer beroep gedaan op vrijwilligers (Elich, 2013). Ook in het sociaal werk werken professionals nauw samen met vrijwilligers om gezamenlijk de juiste zorg te bieden voor de doelgroep. Het is van belang voor de kwaliteit van de zorg dat er kritisch naar de competenties van de vrijwilligers wordt gekeken. Door een kritische blik te werpen en het streven naar kwaliteit voor de zorg, kunnen de werkers van Pitstop samen met de vrijwilligers het doel van het maatschappelijk werk nastreven, namelijk; "Het bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger" (NVMW, 2013, p. 10).

Om binnen Pitstop de mensen tot hun recht te laten komen, is het van belang dat er structuur komt. Het medewerkershandboek is een oplossing voor het verbeteren van de structuur. In het medewerkershandboek staan de missie en visie beschreven, aanvullend met algemene informatie over het werken bij Pitstop, huisregels en afspraken, verzekeringen en een profielschets over wat Pitstop van jou als vrijwilliger verwacht. Daarnaast is het handboek voorzien van algemene informatie in het werken met jongeren, basiscompetenties en competenties in dienstverlening. Een lijst met boeken en interessante literatuur over het werken met jongeren voor de vrijwilligers om te lezen aan het eind van het handboek maakt het compleet.

Dit medewerkershandboek wordt aan alle vrijwilligers uitgereikt, zodat zij allemaal op de hoogte zijn en de eerste vorm van kennis en competentiebevordering kunnen doorlopen. Daarnaast is het medewerkershandboek geschikt voor nieuwe vrijwilligers. Wanneer een nieuwe vrijwilliger binnenkomt, krijgt deze het handboek om door te lezen en om te bepalen of het werken bij Pitstop past bij de vrijwilliger. Om die reden is een profielschets opgenomen in het handboek, zodat zowel de nieuwe vrijwilliger als Pitstop sneller kan bepalen of een vrijwilliger geschikt is. De inhoud van het medewerkershandboek kan ook gebruikt worden als houvast en leidraad voor een basiscursus, waarin de uitgewerkte competenties aan bod kunnen komen en op die manier aan competentiebevordering kan worden gedaan. Het handboek vervult verschillende rollen, het is een vorm van structuur, een houvast voor vrijwilligers, een leidraad voor de praktijk en eventueel naslagwerk om op terug te vallen.

10.2 Overdracht van het beroepsproduct

Voor het overdragen van het beroepsproduct zijn twee momenten gekozen. Het eerste moment van overdracht vond plaats op woensdag 24 mei bij Pitstop, waarbij de opdrachtgever het beroepsproduct in handen kreeg met daarbij een korte mondelinge toelichting van de onderzoeker over wat er in het medewerkershandboek staat. De keuzes die zijn gemaakt om het beroepsproduct vorm te geven zijn bij deze toelichting ook verantwoord. Bij de manier waarop deze overdracht plaatsvond gaat het om "bekendmaking via de eenrichtingsweg", met als hoofddoel informering (van der Donk & van Lanen, 2011, p. 308). Na het informeren was er ruimte voor dialogisering, waarbij de opdrachtgever zijn feedback kon geven (van der Donk & van Lanen, 2011). Deze feedback zal in de volgende paragraaf aan bod komen.

Aan het eind van het werkseizoen bij Pitstop, wat ongeveer begin juli zal zijn, wordt het medewerkershandboek overgedragen aan de vrijwilligers. De manier van overdracht zal op dezelfde manier plaatsvinden als bij de overdracht aan de opdrachtgever.

Het beroepsproduct is via mail verzonden naar de opdrachtgever, zodat hij mogelijke aanpassingen kan doen in de toekomst en het handboek up-to-date kan houden. Tot slot is het gehele onderzoek via de mail en op papier overgedragen aan de opdrachtgever.

11.2 Leerproces

De afgelopen periode was een uitdagende en leerzame tijd, waarin veel competenties van een sociaal werker op de proef werd gesteld. Zo heeft de onderzoeker assertiviteit getoond, een proactieve houding laten zien, informatie uitgewisseld en is er kritisch gekeken naar het onderzoeksproces. De onderzoeker heeft op een zo'n goed mogelijke manier alle keuzes van het handelen verantwoordt, wat hoort bij een onderzoekende houding. Deze genoemde competenties passen bij de onderzoeker. Maar de onderzoeker heeft ook nieuwe dingen geleerd. De onderzoeker heeft geleerd hoe om te gaan met uitval van respondenten, waarbij het niet verliep zoals de onderzoeker het op voorhand zou willen. Door zich flexibel op te stellen en uit te gaan van de resultaten die er wel waren, kon de onderzoeker toch het oude idee loslaten en verder gaan met het onderzoek. Het loslaten van zaken in het onderzoek is iets waar de onderzoeker veel moeite mee heeft. Echter door steun van docenten, medestudenten en het op creatieve wijze vooruit te blijven kijken in het proces, lukte het de onderzoeker toch om door te gaan. De onderzoeker mag in het vervolg meer op zichzelf vertrouwen en zelfvertrouwen uitstralen. De onderzoeker heeft gemerkt, dat wanneer er wel een gevoel van vertrouwen was, het onderzoek met meer plezier werd beleefd. Dit gevoel van plezier mag van de onderzoeker het gehele proces aanwezig zijn.

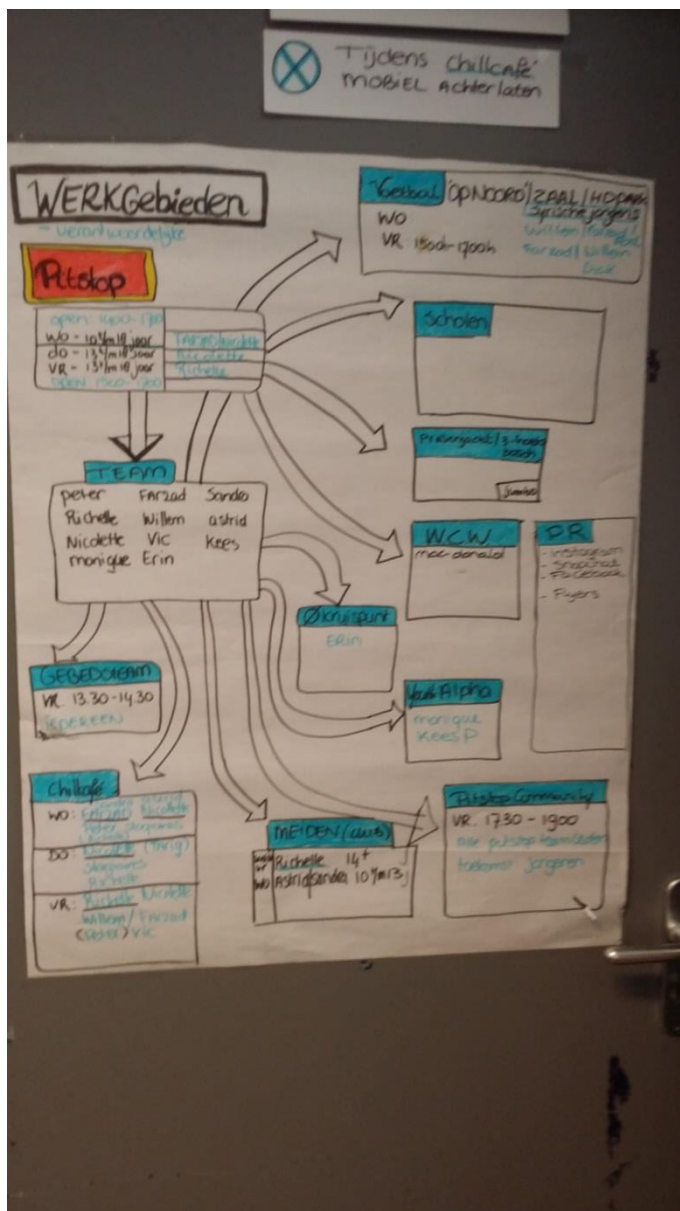
Literatuurlijst

- Abdallah, S., Kooijmans, M., & Sonneveld, J. (2016). *Talentgericht werken met kwetsbare jongeren; ontwikkelwerk, erkenningswerk, verbindingswerk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Alblas, G. (2010). *Inleiding groepsdynamica*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Alpha Youth. (z.d.). *Wat is Alpha-Youth?* Opgehaald van Alpha Youth: alphayouth.nl/over-alpha/
- Bazi, F. (2010, april 2). *Behoeft van jongeren aan houvast wordt enorm onderschat*. Opgehaald van Nieuw Wij: www.nieuwwij.nl/interview/behoeft-van-jongeren-aan-houvast-wordt-enorm-onderschat/
- Berding, J., & Witte, T. (2013). *Praktijkonderzoek op niveau; Inspelen op onderzoeksdilemma's bij sociale studies*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Berkum, E. van. (2014, mei 7). *Handreiking aanbod jongeren 16 – 23 jaar; De transitie naar volwassenheid*. Opgehaald van TransformatieJZ: www.transformatiejz.nl/fileadmin/bestanden-transformatieJZ/2014-05-16_Handreiking_aanbod_jongeren_16_-_27_jaar_01.pdf
- Bochove, M. van., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: Platform31.
- Brinkman, J. (2009). *Voor de verandering*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- CBS. (2016, maart 10). *Bijna een op de twee Nederlanders doet vrijwilligerswerk*. Opgehaald van CBS: www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/10/bijna-een-op-de-twee-nederlanders-doet-vrijwilligerswerk
- Dam, C., & Zwikker, N. (2008, augustus). *Jongerenwerker*. Opgehaald van Movisie: [www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Jongerenwerker%20\[MOV-226290-0.2\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Jongerenwerker%20[MOV-226290-0.2].pdf)
- Donk, C. van der., & Lanen, B. van. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Eerkens, M. (2015). *Waarom jongens op school slechter presteren en hoe je dat tegengaat*. Opgehaald van De Correspondent: decorrespondent.nl/2904/waarom-jongens-op-school-slechter-presteren-en-hoe-je-dat-tegengaat/200959704-336a29a4
- Elich, J. (2013, september 17). *Participatiesamenleving? Bezuinigingen ondermijnen eigen kracht burgers*. Opgehaald van Sociaal werk Nederland: www.sociaalwerknederland.nl/actueel/nieuws/2522%20%09participatiemaatschappij-bezuinigingen-ondermijnen-eigen-kracht-burgers
- Flippo, F. (2012). *Jongens beginnen steeds vroeger met puberen*. Opgehaald van HetkanWel: www.hetkanwel.net/2012/10/25/jongens-beginnen-steeds-vroeger-met-puberen/
- Gemmeke, M., Hilverdink, P., Hoogenes, A., Valkestijn, M., Vink, C., & Smid, M. (2011). *Emancipatie van het jongerenwerk; eindrapport*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Graauw, C. de. (z.d.). *Jongeren een moeilijk te bereiken doelgroep*. Opgehaald van Claudia de Graauw: claudiadegraauw.nl/jongeren-een-moeilijk-te-bereiken-doelgroep/
- Hermes, J., Naber, P., & Dieleman, A. (2008). *Leefwerelden van jongeren*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Hofstede, G., Hofstede, G., & Minkov, M. (2011). *Allemaal andersdenkenden; Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Contact.

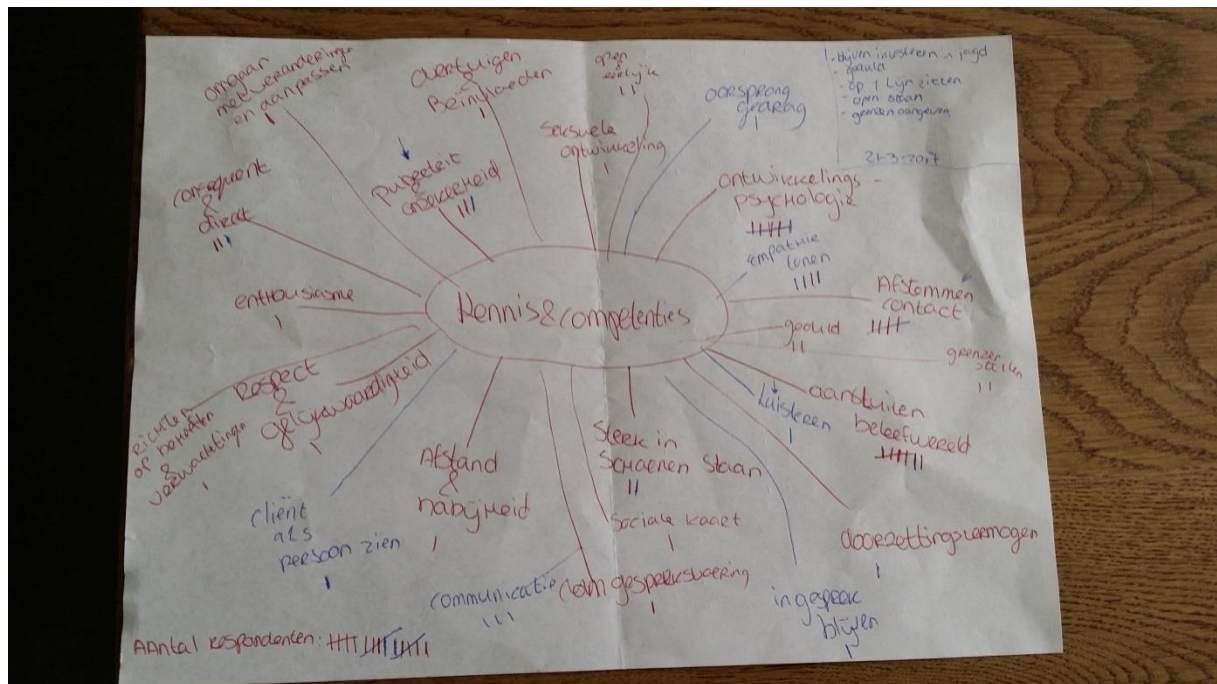
- Hogewoning, R. (2011, september 30). *Doorvragen*. Opgehaald van Streng: www.streng.nl/doorvragen-1
- Horizon Jeugdzorg en Onderwijs. (z.d.). *Onze trainingen*. Opgeroepen op maart 24, 2017, van Horizon: www.horizon.eu/academie/
- Hulshof, M. (2013). *Leren interviewen*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- InfoNu. (2017). *Paradoxe communicatie/paradoxaal gedrag: zender-ontvanger*. Opgehaald van Mens en Samenleving: mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/38367-paradoxe-communicatieparadoxaal-gedrag-zender-ontvanger.html
- Jongerenwerk Op Maat. (2017). *Wie is Peter?* Opgehaald van Jongerenwerk Op Maat: www.jongerenwerkopmaat.nl/
- Kaldenbach, H. (2016). *Respect; 99 tips voor het omgaan met jongeren in de straatcultuur*. Amsterdam: Prometheus.
- Kessels, J. (2009). *Omgaan met jongeren; competentieontwikkeling voor de professional*. Den Haag: Boom uitgevers.
- KNBSB. (z.d.). *Vrijwilligerswijzer*. Opgehaald van KNBSB: www.knbsb.nl/media/downloads-verenigingsondersteuning/goodpractice/Vrijwilligerswijzer.pdf
- Lenders, G., & Luttik, E. (2009, december 14). *Sterk jongerenwerk; Jongerenwerkers weten hoe de hazen lopen*. Opgehaald van Sociaalwerk Nederland: www.sociaalwerknederland.nl/uploads/Webwinkel/Sterk_Jongerenwerk_jongerenwerkers_weten_hoe_de_hazen_lopen_2009.pdf
- Linders, L., Feringa, D., Potting, M., & Jager-Vreugdenhil, M. (2016). *Tussen regels en vertrouwen; veranderende rollen in de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Vangennep.
- LOVeST. (z.d.). Kenmerken van een puber en een adolescent. Landelijk Overleg Verpleegkundigen Stamcel Transplantatie .
- Movisie. (2008). *Jongerenwerker*. Opgehaald van Movisie: [www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Jongerenwerker%20\[MOV-226290-0.2\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Jongerenwerker%20[MOV-226290-0.2].pdf)
- Movisie. (2009, januari). *Het gezicht van jongerenwerk*. Opgehaald van Movisie: [www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Het%20gezicht%20van%20jongerenwerk%20-%20folder%20\[MOV-223837-0.3\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Het%20gezicht%20van%20jongerenwerk%20-%20folder%20[MOV-223837-0.3].pdf)
- Movisie. (2014, september 16). *Betaald versus onbetaald werk*. Opgehaald van Movisie: www.movisie.nl/artikel/betaald-versus-onbetaald-werk
- Movisie. (2015, december 8). *Movisie*. Opgehaald van Voordelen Participatiesamenleving: www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving
- Movisie. (2016, juni 17). *Managen vrijwilligers doe je er niet even bij*. Opgehaald van Movisie: www.movisie.nl/artikel/managen-vrijwilligers-doe-je-er-niet-even
- Movisie. (2016, juli 26). *Vrijwilligerswerk*. Opgehaald van Movisie: www.movisie.nl/begrippenlijst/vrijwilligerswerk
- Movisie. (z.d.). *Samenwerken met vrijwilligers in het sociaal wijkteam*. Opgehaald van Sociaal werk in de Wijk: www.sociaalwerkindewijk.nl/sites/default/files/docs/Leaflet%20Samenwerken%20met%20vrijwilligers%20in%20sociale%20wijkteams%20def.pdf
- NVMW. (2013). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Leerdam: Revon.
- Ofman, D. (2006). *Bezieling en kwaliteit in organisaties; het beroemde boek voor creëerende mensen en creëerende organisaties*. Den Haag: Servire.

- Pitstop. (2015, juni). Vacature Coördinator Medewerkerszaken. *PIT Magazine*, p. 5.
- Pitstop. (2016, juni 4). *ANBI status*. Opgehaald van Pitstop: www.pitstop.nl/folder0507/page.php
- Pitstop. (z.d.). Jongerencentrum Pitstop. In Pitstop.
- Rijksoverheid. (z.d.). *Positie van mantelzorgers en zorgvrijwilligers*. Opgehaald van Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/inhoud/veranderingen-voor-mantelzorgers-en-zorgvrijwilligers
- Rijst, R. van. (2013, november 13). *6 Aspecten van een onderzoekende houding*. Opgehaald van Ecent: www.ecent.nl/artikel/2000/view.do
- Snelder, J. (2012). *Adviesrapport Verbinding Professional; Vrijwilliger in zorg en welzijn*. Borne: Arcon.
- Stam, C. (2016, februari 29). Hoe ver mag fysiek contact met cliënt gaan? *Zorg+Welzijn*, pp. www.zorgwelzijn.nl/home/nieuws/2016/2/hoe-ver-mag-fysiek-contact-met-client-gaan/.
- Stewart, I., & Joines, V. (2008). *Transactionele analyse het handboek; voor persoonlijk en professioneel gebruik*. Duivendrecht: SWP Uitgeverij.
- SuperWoman. (z.d.). *Groepsprogramma's*. Opgehaald van Super Woman: www.super-woman.nl/aanbod/groepsprogrammas/
- Veenbaas, R., Noorda, J., & Ambaum, H. (2011). *Handboek modern jongerenwerk*. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (Vol. 4e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Vilans. (z.d.). *Elkaar aanspreken in je werk. Feedback, zo doe je dat!* Opgeroepen op maart 24, 2017, van Vilans: www.vilans.nl/docs/producten/Elkaar%20aanspreken%20in%20je%20werk%20Feedback%20Zo%20doe%20je%20dat.pdf
- Youth for Christ Nederland. (z.d.). *Visie*. Opgehaald van Youth for Christ: corporate.yfc.nl/wie-zijn-wij/visie/
- Zimbardo, P., & Johnson, R. (2013). *Psychologie; een inleiding*. Amsterdam: PEARSON.

Bijlage A - Werkgebied Pitstop



Bijlage B - Mindmap



Bijlage C – Operationaliseren

Doelstelling: De vrijwilligers van Pitstop voorzien van competenties die gericht zijn op het werken met jongeren tussen de 10 en 23 jaar, om ze handvatten te geven waardoor ze beter zelfstandig kunnen functioneren en aansluiten bij jongeren.

Probleemstelling: Wat is er voor nodig om de vrijwilligers van Pitstop beter aan te laten sluiten bij jongeren tussen de 10 en 23 jaar?

Deelvraag	Begrippen	Indicator
Hoe willen vrijwilligers van Pitstop de competenties over werken met jongeren bevorderen?	Vrijwilligers	Leeftijd Motief Werkgebied Tijd
	Competenties	Kennis Aanleren
	Werken met jongeren	Opleiding Informatie
	Bevorderen	Leren Begeleiden Veranderen
Op welke manier kan Pitstop aan de bevordering van competenties doen?	Op welke manier	Huidige manier Ervaring Wenssituatie
	Kan pitstop	Mogelijkheden
	Bevordering van competenties	Begeleiding

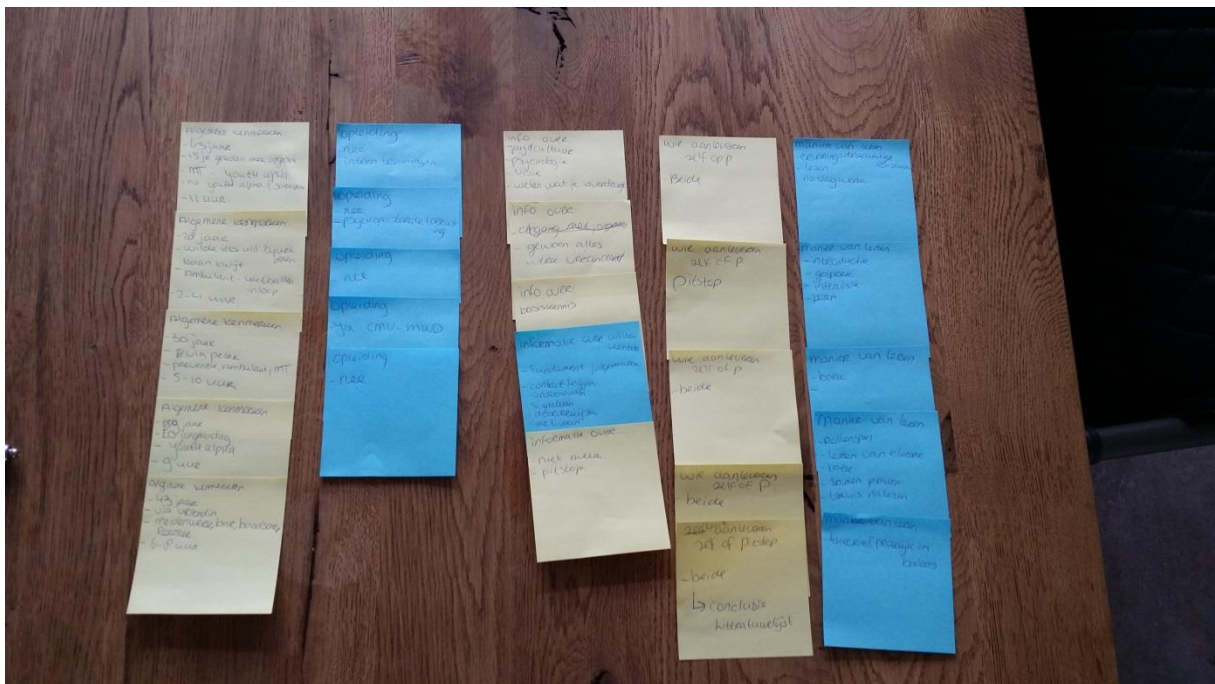
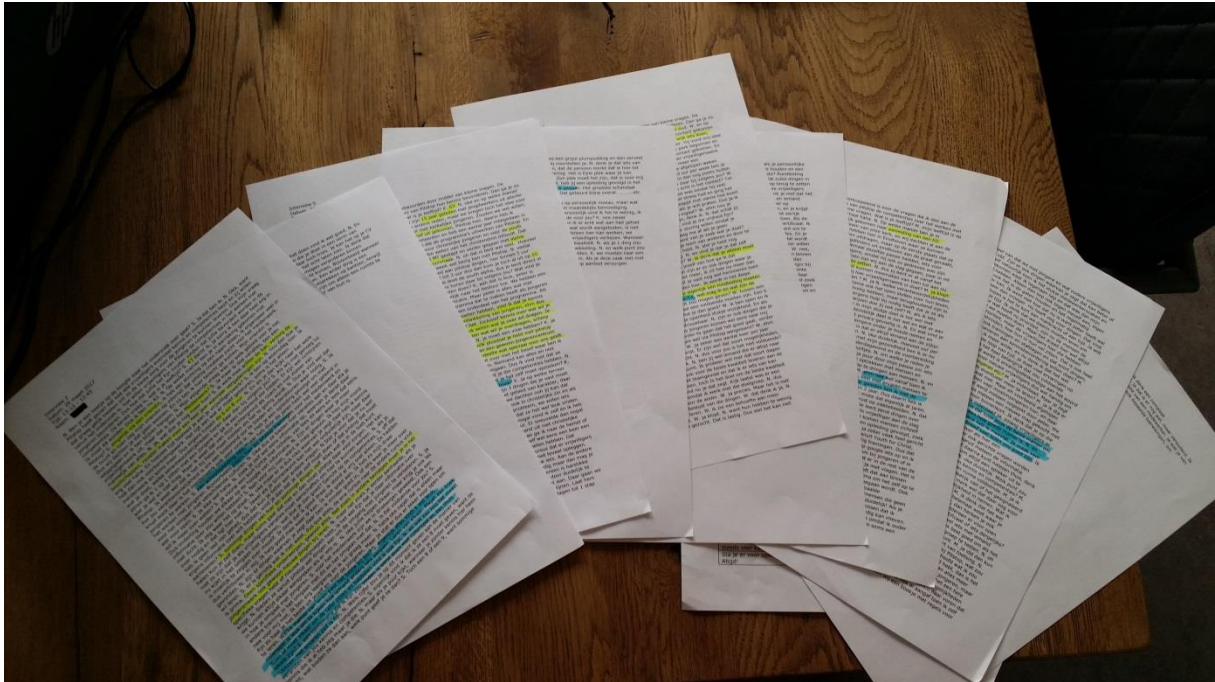
Hoe willen vrijwilligers van Pitstop de competenties over werken met jongeren bevorderen?

Topic	Vraag
Vrijwilligers	Wat is je leeftijd?
	Op welke manier ben je in aanraking gekomen met Pitstop?
	Op welke gebied voer je het vrijwilligerswerk uit? (activiteiten)
	Welke taken en verantwoordelijkheden horen er bij je vrijwilligerswerk vind jij? Wat hoort hier niet bij?
	Hoeveel tijd besteed je aan het vrijwilligerswerk?
	Om welke reden ben je vrijwilligerswerk gaan doen bij Pitstop?
Werken met jongeren	Heb je een opleiding gevolgd om met jongeren te werken?
	Heb je zelf al eens informatie opgezocht over werken met jongeren?
	Waar zou je meer informatie over willen hebben?
Competenties	Als je kijkt naar hoe jij omgaat met de jongeren bij Pitstop, wat doe je dan goed?
	Zijn er dingen waar je meer over zou willen of moeten weten?
	Krijg je dingen aangeleerd bij Pitstop over jouw omgang met jongeren? is dat voldoende voor jou?
	Vind je dat je dat zelf moet doen, of dat Pitstop dat zou moeten aanleveren?
Bevorderen	Sta je er voor open om meer te leren over het werken met jongeren?
	Op welke manier zou je dit willen leren?
	Welk punt zou je op dit moment geven aan de begeleiding die je krijgt op het gebied van kennis en competenties vanuit Pitstop?
	Wat gaat er volgens jou goed op dit moment?
	Als je één ding zou mogen veranderen bij Pitstop, wat zou dat dan zijn?

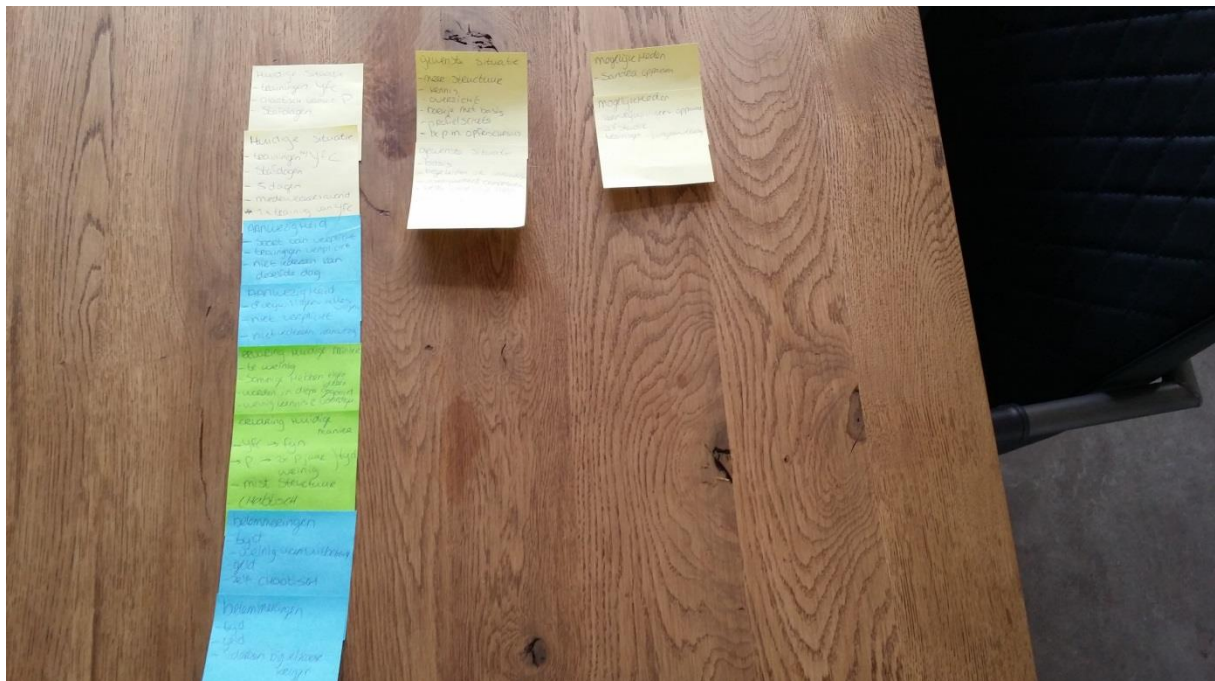
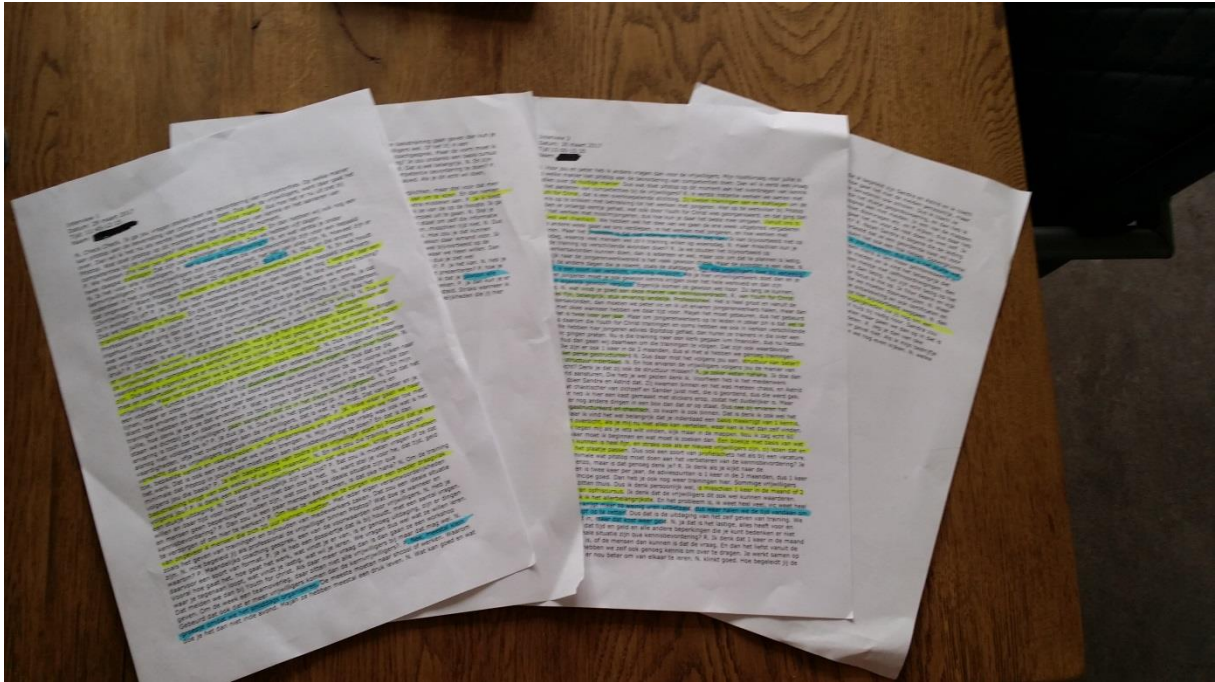
Op welke manier kan Pitstop aan de bevordering van competenties doen?

Topic	Vraag
Huidige manier	Wat doet Pitstop op dit moment aan het overdragen van kennis en het aanleren van competenties bij de vrijwilligers?
	Wat vind je goed aan de huidige manier van Pitstop om kennis en competenties te bevorderen? Wat kan er beter?
	Hoe ervaren vrijwilligers deze kennisoverdracht?
Wenssituatie	Wat is het minimale dat Pitstop in jouw ogen moet doen om aan competentiebevordering te doen?
	Wat zou Pitstop in een ideale situatie doen, als geld, tijd en mensen geen beperkingen zouden zijn?
Begeleiding	Hoe begeleid je als professional binnen Pitstop de vrijwilligers? Wat doe je, wanneer en waarom? Wat is goed, wat kan beter?
	Waar zou je heen willen met de begeleiding?
Mogelijkheden	Welke mogelijkheden zijn er om aan competentie bevordering te doen?
	Welke middelen heeft Pitstop daar voor?

Bijlage D - Interviews vrijwilligers



Bijlage E - Interviews organisatie



PIT STOP

**MEDEWERKERS
HANDBOEK**

Peter Bontjes
Mar 2017

Inhoudsopgave		3
Inleiding		3
Deel 1: Praktische Informatie Plana		4
1. Wat is Plana?		4
2. Wat doet Plana?		6
3. Hoe het zit		8
4. Ruimten van Plana		13
5. Verspreiding		15
Deel 2: Training		22
6. De trainingsovereenkomst		22
7. De rol van de jongerenleider		34
8. Strategien voor verschillende culturen		36
9. Betreuen en begeleiden		37
10. Basiscompetenties		39
11. Doelstellingen en doelgroep		39
12. Difficulties		37
Identificatie		39

[illegible][illegible]

Organisatiestructuur van Fintop	
Stakeholder	Taken: Ontwikkeling en bewaking van ideeën en documenten, Beoordeling, herbeoordeling en uitvoerbaarheidsanalyse
Stakeholder	Taken: Realisatie van het KPI en de realisatiekosten, draagvlak voor programmering
KPI	Taken: Ontwikkeling, uitvoeren en beheer van kennisopbouw voor planning van de werkdruk
Stakeholder	Taken: Uitvoeren van ideeën op de werkdruk, bijdragen leveren aan de realisatie van Fintop

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

Argumentation Philosophy is een toegankelijk wetenschappelijk vak voor alle jongeren, ongeacht hun achtergrond. Het geeft jongeren een inzicht in de argumenten die ze dagelijks tegenkomen, zoals die van de media en het politieke debat. Het helpt jongeren om kritisch te denken en hun eigen standpunten te onderbouwen. Het is een vak dat jongeren helpt om beter te begrijpen hoe de wereld werkt en hoe ze erin kunnen participeren. Het is een vak dat jongeren helpt om beter te begrijpen hoe de wereld werkt en hoe ze erin kunnen participeren. Het is een vak dat jongeren helpt om beter te begrijpen hoe de wereld werkt en hoe ze erin kunnen participeren.

[illegible][illegible][illegible]

