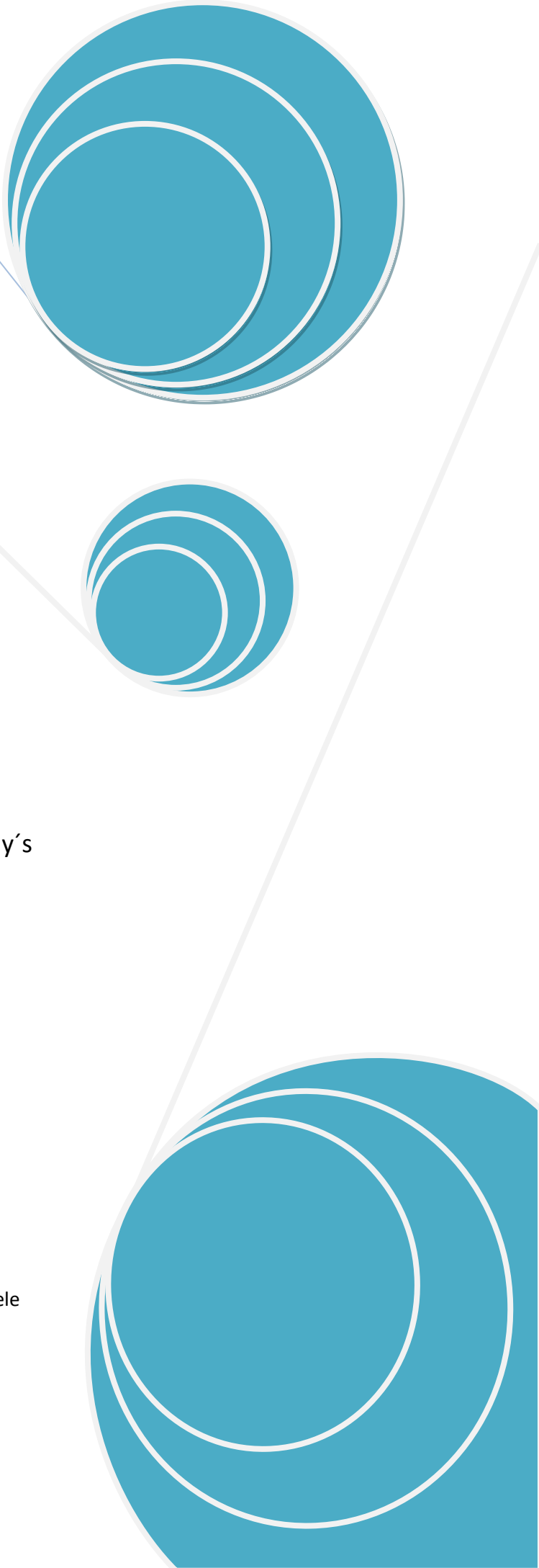




Jimmy's in de ontwikkeling naar jongerenStip

Onderzoek naar de ontwikkeling van Jimmy's
Nijmegen tot jongerenStip Nijmegen.

L. Jeucken (525641)
M. Wegman (461389)
N. Walsweer (539518)
N. Muller (526464)

Groep: MWD-VH16
Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, faculteit GGM
Afstudeerrichting: Jeugdzorgwerker

Beoordelend docent: R. Sluijs, faculteit GGM – Culturele
Maatschappelijk Vorming

Opdrachtgever: Jimmy's Nijmegen, R. van Wees

29 mei 2017

Voorwoord

Voor u ligt het projectresultaat van het onderzoek dat uitgevoerd is in opdracht van Jimmy's in Nijmegen. Jimmy's Nijmegen heeft van de gemeente Nijmegen de opdracht gekregen om zich te ontwikkelen tot stedelijke jongerenStip, waarbij gebruik gemaakt wordt van de kennis en expertise van de negen Stips in de gemeente Nijmegen. Dit onderzoek is uitgevoerd voor de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen te Nijmegen.

Graag willen wij een aantal mensen bedanken voor hun hulp bij de totstandkoming van dit onderzoek. Als eerste onze opdrachtgever de heer Robin van Wees voor de sturing en het meedenken gedurende dit onderzoek en de beschikbaarheid van ruimtes om aan het onderzoek te werken. Als tweede bedanken wij onze begeleider vanuit de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, mevrouw Renate Sluijs voor haar begeleiding, sturing, kritische blik en het beantwoorden van al onze vragen. Met regelmaat stimuleerde zij ons reflectief vermogen, waardoor we tot nieuwe inzichten kwamen. Graag willen wij haar een compliment geven over de snelle reactietijd op onze vragen en de prettige samenwerking.

Tot slot danken wij alle coördinatoren en werkbegeleider van de Stips en de jongeren die meegewerkt hebben aan dit onderzoek. Zij hebben een zeer waardevolle en onmisbare bijdrage geleverd voor de aanbevelingen.

Maayke Wegman
Lotte Jeucken
Nadezja Muller
Nathalia Walsweer

Nijmegen, 29 mei 2017

Begrippenlijst

Acht bakens welzijn nieuwe stijl: Deze geven richting aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector, en zijn daarmee voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever relevant (Movisie, 2013).

Behoeften: Hieronder verstaan wij als onderzoekers het volgende: wat jongeren willen, als prettig ervaren en missen.

Bereik: Hieronder verstaan wij als onderzoekers het volgende: het aantal jongeren en met welke vragen of behoeftes zij de Stips bezoeken (Jimmy's, 2017).

Expertinterviews: Interviews met coördinatoren en een professional (RuG, 2017).

Fusie: Vanaf 2017 zijn Tandem en Het Inter-lokaal gaan fuseren (Jimmy's, 2017).

Good practice: Interventies die in de praktijk de kwaliteit van zorg of de kwaliteit van leven van cliënten verbeteren. Wanneer wetenschappelijk is bewezen dat een good practice effectief is, kan deze een plek vinden in een kwaliteitsstandaard (Zorginstituutnederland, z.d.)

Het Inter-lokaal: Organisatie op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Nijmegen. Het Inter-lokaal is onderdeel van de W4. De organisatie richt zich op alle burgers met een grote afstand tot allerlei sociale voorzieningen (Het Inter-lokaal, 2016)

Informatie en Advieslijn: Bewoners en vrijwilligers van de stips uit Nijmegen kunnen hun idee of vraag telefonisch of digitaal delen met de Informatie- en Advieslijn Stip – Sociaal Wijkteam (Stip Nijmegen, 2015).

Inventariserend onderzoek: Behoeften en wensen van de doelgroep meteen helder door middel van onderzoek (Migchelbrink, 2012).

Jeugdverbinder: Het doel van de Jeugdverbinder is om de gemeente Nijmegen en de Nijmeegse jongeren met elkaar te verbinden (Jimmy's, 2014)

Jimmy: Vrijwilliger of stagiaire die werkzaam is bij Jimmy's (Jimmys, 2014).

Jimmy's: Welzijnsorganisatie waar alle jongeren van 12 tot en met 27 jaar terecht kunnen met al hun vragen, ideeën en talenten (Jimmys, 2014).

Jongeren: Jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar in de gemeente Nijmegen, jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar die de Stips bezoeken en jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar die Jimmy's bezoeken (Jimmy's, z.d.)

Kwalitatief onderzoek: Beschrijvend onderzoek, richt zich op interpretaties, ervaringen en betekenis (Migchelbrink, 2012).

Macroniveau: Op het macroniveau gaat het om maatschappelijke achtergrondfactoren. De culturele achtergrond en sociaal-economische positie (opleiding, werk, inkomen enzovoort) spelen hier een rol, het gaat hier om maatschappelijke en culturele condities die het gezinsleven bepalen. Sociale steun is hierbij een belangrijke beschermende factor (NCJ, z.d.)

Mesoniveau: Op het mesoniveau worden sociale factoren, gezins- en buurtfactoren onderscheiden. Hierbij kan worden gedacht aan het sociale netwerk, sociale bindingen (bijvoorbeeld de school) en de kwaliteit van de buurt (sociale buurtcohesie). In het algemeen kunnen deze factoren als steunend beschouwd worden (NCJ, z.d.).

Microniveau: Op het microniveau gaat het om ouder-, kind- en gezinsfactoren. Eigenschappen van de ouder(s), het kind en het gezinssysteem (opvoeding en gezinsinteracties) staan hier centraal (NCJ, z.d.).

Multicausale probleemanalyse: Probleemstelling/vraagstuk wordt verwerkt in een multicausaal model waarbinnen deze op drie niveaus beschreven worden (micro-, meso- en macroniveau) (NCJ, z.d.).

Niet werkzame factoren: Elementen die ongeacht de doelgroep en de specifieke methode/interventie niet bevorderend zijn voor de effectiviteit (Migchelbrink, 2012).

NIM: NIM Maatschappelijk werk biedt hulp, informatie en advies (NIM, 2015).

Nuldelijns hulpverleningsorganisatie: Zorg grotendeels verleend door niet-professionals. Het betreft onder andere zelfhulpgroepen, zelfzorg en mantelzorg (hulp uit naaste omgeving van vrienden en/of familieleden) (Jimmy's, z.d.).

Operationele eisen: Deze geven aan hoe het product gebruikt dient te worden (Migchelbrink, 2012).

Participatiewet: Regeling voor iedereen die extra hulp nodig heeft om aan het werk te komen. De gemeenten gaan deze wet uitvoeren (Tandemwelzijn, 2015).

Peer-to-peer werkwijze: Jongeren die eigenschappen met elkaar delen (leeftijd, geslacht, etniciteit, cultuur, subcultuur of woonplaats en taalgebruik), ervaringen met elkaar delen (middelengebruik, levensstijl, en scholing), en/of lid zijn van dezelfde groep (Migchelbrink, 2012).

Primair proces: De weg die de klant binnen een organisatie aflegt vanaf het moment dat deze zich aanmeldt of wordt aangemeld en wat er zich tijdens deze reis afspeelt (Migchelbrink, 2012).

Probleemjongeren: Jeugdigen die probleemgedrag vertonen (Jimmy's, z.d.).

Sociale cohesie: De samenhang tussen mensen in een gemeenschap en de sociale relaties tussen mensen (Vermeer, 2012).

Sociale kaart: Een overzicht van instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg, en maatschappelijke dienstverlening (Gemeente Nijmegen, 2015).

Stip: Een Stip is er voor informatie en advies in negen verschillende wijken binnen Nijmegen. De verantwoording voor de invulling hiervan ligt bij Het Inter-lokaal Nijmegen (Jimmy's, z.d.).

Swon: Seniorennetwerk in Nijmegen. Informatie en advies op het gebied van wonen, welzijn en zorg (Swon, z.d.).

Tandem Welzijn: maatschappelijke organisatie die uitgaat van talenten en krachten van mensen in Nijmegen (Tandemwelzijn, 2015).

Transitie: Hervorming van zorg en ondersteuning (Tandemwelzijn, 2015).

Validiteit: Bij validiteit gaat het om de vraag of de resultaten die je uit je onderzoek haalt wel kloppen met de werkelijkheid (Migchelbrink, 2012).

Vrijwilliger: Hieronder verstaan wij als onderzoekers het volgende: stagiaires van diverse opleidingen. Een vrijwilliger wordt ook wel een Jimmy genoemd.

Vrijwilligerscentrale: De Vrijwilligerscentrale Nijmegen versterkt en ondersteunt het vrijwilligerswerk in

Nijmegen en omgeving (Gemeente Nijmegen, 2015).

W4: Een nieuw samenwerkingsverband van welzijnsorganisaties in de gemeente Nijmegen. De W4 wordt in Nijmegen gevormd door Het Inter-Lokaal, NIM Maatschappelijk Werk, Swon het seniorennetwerk en Tandem Welzijn (Tandem Welzijn, z.d.).

Werkzame factoren: Elementen die ongeacht de doelgroep en de specifieke methode/interventie bevorderend zijn voor de effectiviteit (Movisie, 2013).

Wmo: De Wet maatschappelijke ondersteuning. Het doel van de Wmo is dat burgers kunnen meedoen in de maatschappij (Rijksoverheid, z.d.).

Werkwijze: Onderdeel van een handelingsprotocol, waarin naar voren komt welke stappen elkaar opvolgen in de dienstverlening van de klant. Onder het primaire proces van de organisatie valt de beschrijving van de organisatie en zijn medewerkers, training/opleiding van professionals en vrijwilligers en een beschrijving van het handelingsprotocol (Handelingsprotocol, 2017)

Zelfcontrole: Eventuele suggestieve vragen uit de interviews worden na het beluisteren van de audio opnames verwijderd (Migchelbrink, 2012).

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding van het onderzoek	
1.1. Inleiding.....	pag. 7
1.2. Leeswijzer.....	pag. 7
1.3. Aanleiding van het onderzoek.....	pag. 7
Hoofdstuk 2. De multicausale probleemanalyse	
2.1. Inleiding op de multicausale probleemanalyse.....	pag. 8
2.2. Analyse op microniveau.....	pag. 8
2.3. Analyse op mesoniveau.....	pag. 10
2.4. Analyse op macroniveau.....	pag. 14
2.5. Conclusie.....	pag. 15
2.6. Eigen visie.....	pag. 16
Hoofdstuk 3. Onderzoeksopzet	
3.1. Inleiding.....	pag. 17
3.2. Doelstelling, centrale vraagstelling en deelvragen	pag. 17
3.3. Onderzoeksbenadering.....	pag. 17
3.4. Onderzoeksplan.....	pag. 21
3.5. Beoogd projectresultaat.....	pag. 22
Hoofdstuk 4. Antwoord op de deelvragen	
4.1. Inleiding op de deelvragen.....	pag. 24
4.2. Deelvraag 1: <i>Wat is het primaire proces van de klant binnen de negen Stips in Nijmegen?</i>	pag. 24
4.3. Deelvraag 2: <i>Met welke vragen en behoeften komen de jongeren van 16 tot en met 27 jaar binnen bij de negen Stips in Nijmegen?</i>	pag. 36
4.4. Deelvraag 3: <i>Hoe zien de Stips de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip voor zich?..</i>	pag. 39
4.5. Deelvraag 4: <i>Wat is het primaire proces van de klant binnen Jimmy's Nijmegen?</i>	pag. 41
4.6. Deelvraag 5: <i>Waar hebben jongeren van 16 tot 27 jaar in Nijmegen behoefte aan omtrent een Informatie - en Adviesfunctie?</i>	pag. 47
Hoofdstuk 5 Antwoord op de centrale vraagstelling.....	pag. 51
Hoofdstuk 6 Aanbevelingen en onderbouwing	
6.1. Inleiding op de aanbevelingen.....	pag. 54
6.2. Aanbeveling ten opzichte van de organisatie van Jimmy's te Nijmegen.....	pag. 54
6.3. Aanbeveling ten opzichte van de samenwerking met andere organisaties.....	pag. 56
6.4. Aanbeveling ten opzichte van het bereik van jongeren.....	pag. 56
Hoofdstuk 7 Discussie	
7.1. Aantal respondenten.....	pag. 58
7.2. Representativiteit.....	pag. 58
7.3. Onderlinge samenwerking tussen de onderzoekers.....	pag. 58
7.4. De samenwerking met de opdrachtgever.....	pag. 59
7.5. Bruikbaarheid.....	pag. 59
7.6. Betrouwbaarheid.....	pag. 59
7.7. Validiteit.....	pag. 60
Hoofdstuk 8 Professionele visie op het onderzoek.....	pag. 61
Literatuurlijst.....	pag. 63
Bijlagen	

Bijlage 1: Probleemoriëntatie: 5xW+H.....	pag. 68
Bijlage 2: Taakverdeling per persoon.....	pag. 73
Bijlage 3: Onderzoeksplanning.....	pag. 75
Bijlage 4: Topiclijst open gestructureerd interview coördinatoren Stips.....	pag. 80
Bijlage 5: Interviewvragen Stip coördinatoren.....	pag. 81
Bijlage 6: Figuren ter onderbouwing van deelvraag 2.....	pag. 82
Bijlage 7: Topiclijst gestructureerde vragenlijst jongeren Nijmegen.....	pag. 84
Bijlage 8: Gestructureerde vragenlijst jongeren Nijmegen.....	pag. 85
Bijlage 9: Diagrammen ter onderbouwing van deelvraag 5.....	pag. 90
Bijlage 10: Analyse deelvraag 1 en deelvraag 4.....	pag. 97
Bijlage 11: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Oud-West.....	pag. 103
Bijlage 12: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Noord.....	pag. 108
Bijlage 13: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Oost.....	pag. 113
Bijlage 14: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Midden.....	pag. 118
Bijlage 15: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Lindenholt.....	pag. 123
Bijlage 16: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Dukenburg.....	pag. 128
Bijlage 17: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Centrum.....	pag. 133
Bijlage 18: Analyse deelvraag 3 en 5: Jimmy's huidige situatie/gewenste situatie jongeren.....	pag. 138
Bijlage 19: Projectovereenkomst O&I.....	pag. 141
Bijlage 20: Gedragscode per onderzoek.....	pag. 147

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1. Inleiding

Jimmy's is een welzijnsorganisatie waar alle jongeren van 12 tot en met 27 jaar terecht kunnen met al hun vragen, ideeën en talenten. Zij richten zich hiermee op het informeren en adviseren en de talentontwikkeling van jongeren. Het uitgangspunt hierbij is dat jongeren zelf de regie houden over de inhoud, proces en de vorm van Jimmy's (Tandemwelzijn, 2015). In Nederland zijn er negen vestigingen van Jimmy's met elk een eigen invulling van het concept. Hierdoor kunnen de verschillende vestigingen niet met elkaar vergeleken worden. In dit onderzoek wordt met Jimmy's de vestiging in Nijmegen bedoeld. De functie Talentontwikkeling van Jimmy's zal in dit onderzoek beperkt aandacht krijgen, doordat deze functie binnen Jimmy's succesvol is gebleken. De Stips zijn verdeeld over negen wijken in de gemeente Nijmegen en vervullen evenals Jimmy's twee functies: Informatie en Advies voor bewoners uit de wijken en Ontmoeten en Verbinden. Laatstgenoemde zal evenals de Talentontwikkeling van Jimmy's beperkt aandacht krijgen, mede omdat deze functie binnen de Stips momenteel om nader onderzoek vraagt (Gemeente Nijmegen, 2017).

1.2. Leeswijzer

Dit onderzoek begint met de aanleiding van het onderzoek. Deze is terug te lezen in paragraaf 1.3. In hoofdstuk 2 zal de multicausale probleemanalyse beschreven worden op micro, meso en macroniveau. Deze eindigt met een conclusie en een eigen visie. Hoofdstuk 3 begint met de doelstelling, centrale vraagstelling en deelvragen en er wordt beschreven op welke wijze er onderzoek wordt verricht. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met het beoogd projectresultaat. In hoofdstuk 4 wordt er antwoord gegeven op de vijf deelvragen en hoofdstuk 5 geeft antwoord op de centrale vraagstelling van dit onderzoek. In hoofdstuk 6 worden verschillende aanbevelingen gepresenteerd. In hoofdstuk 7 wordt de discussie beschreven die zich richt op sterke punten en beperkingen van dit onderzoek en de samenwerking onderling en met de opdrachtgever. Tot slot wordt in hoofdstuk 8 de professionele visie op dit onderzoek van de onderzoeksgroep onderbouwd. Na dit hoofdstuk zijn de literatuurlijst en de bijlagen ter ondersteuning van dit onderzoek te lezen.

1.3. Aanleiding van dit onderzoek

Dit onderzoek is tot stand gekomen uit een verzoek van Jimmy's te Nijmegen. De gemeente Nijmegen heeft Jimmy's de opdracht gegeven zich te ontwikkelen tot stedelijke jongerenStip. In Nijmegen zijn er negen Stips. Voor de Informatie- en Adviesfunctie gebruiken zij een werkwijze die nauw aansluit bij de werkwijze van Jimmy's omtrent informeren en adviseren van jongeren blijkt uit gesprek met de heer van Wees. Jimmy's verzoekt om onderzoek te doen naar hoe Jimmy's de werkwijze van de negen Stips kan meenemen in de ontwikkeling tot jongerenStip. Een eis hierbij is dat de bevindingen van jongeren meegenomen worden en onderzocht wordt hoe Jimmy's en de negen Stips elkaar kunnen versterken (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 13 februari 2017).

Hoofdstuk 2 De multicausale probleemanalyse

2.1. Inleiding op de multicausale probleemanalyse

In dit onderzoek zullen verschillende onderzoeksfasen, met bijbehorende stappen, doorlopen worden. De eerste stap is onderzoeken wat de aanleiding van het probleem is. Vanuit het vraagstuk van Jimmy's is dit onderzoek gestart. Door middel van gesprekken met opdrachtgever de heer van Wees, een professional die werkzaam is bij Jimmy's Nijmegen, is de probleemsituatie verkend. In de verkenningfase is het probleem geconcretiseerd waardoor het probleem afgebakend werd voor dit onderzoek. Vervolgens is er gebruik gemaakt van diverse informanten om verdieping aan te brengen. Om de probleemoriëntatie vorm te geven is gebruik gemaakt van de formule 5xW+H. In de 5xW+H formule wordt onderzocht wat het probleem is, wie er een probleem heeft, waarom het een probleem is, wanneer het probleem zich voordoet, waar het probleem zich voordoet en hoe het probleem ontstaan is. Deze is terug te lezen in bijlage 1: *de probleemoriëntatie*. Vervolgens zijn onderwerpen, die aangestipt zijn in de probleemoriëntatie, verder uitgediept aan de hand van een uitgebreide analyse: de multicausale probleemanalyse. Aan de hand van deze multicausale probleemanalyse zijn uiteindelijk besluiten genomen voor de definitieve formulering van de vraagstelling en doelstelling van dit onderzoek (Migchelbrink, 2012).

Om een helder beeld te krijgen van de probleemsituatie wordt gebruik gemaakt van zowel literatuuronderzoek als oriënterende gesprekken. In de multicausale probleemanalyse worden perspectieven van verschillende belanghebbenden beschreven op micro-, meso- en macroniveau. In de multicausale probleemanalyse worden de mogelijke oorzaken en gevolgen van de cliënt, zijn omgeving en de maatschappij geïnventariseerd. Dit geeft een overzicht om na te gaan of alle niveaus voldoende zijn uitgelicht. Alle oorzaken en gevolgen hangen samen en beïnvloeden elkaar (Verharen & Nicolassen, 2011). De multicausale probleemanalyse wordt afgesloten met een conclusie per genoemd niveau (Migchelbrink, 2012).

2.3. Analyse op microniveau

Onder microniveau wordt verstaan: het leefklimaat van de cliënt en zijn/haar directe omgeving. Wanneer een signaal op dit gebied aangepakt wordt kan de cliënt hier direct van profiteren (Scholte, Felten & Sprinkhuizen, 2013). Binnen dit onderzoek worden de jongeren van de gemeente Nijmegen gezien als de cliënt. Deze zullen aan bod komen binnen het onderdeel '*analyse op microniveau*'. Tevens wordt Jimmy's Nijmegen behandeld op microniveau. Zij zijn opdrachtgever en worden daardoor als probleemeigenaar gezien, waardoor Jimmy's ook binnen de multicausale probleemanalyse wordt gezien als '*cliënt*'.

Jongeren in Nijmegen

Het probleem waarop dit onderzoek zich richt, zijn jongeren in de gemeente Nijmegen binnen de leeftijdscategorie van 16 tot en met 27 jaar. In 2016 telt de gemeente Nijmegen 172.096 inwoners. In 2016 wonen er 31.890 jongeren in de leeftijd van 15 tot 24 jaar (Gemeente Nijmegen, 2016). De afgelopen jaren is de Nijmeegse bevolking sterk gegroeid. Deze groei heeft te maken met de toename van het aantal mensen dat zich nieuw in Nijmegen vestigt (Gemeente Nijmegen, z.d.). Er is vooral een toename te zien van nieuwe inwoners tussen de 18 en 25 jaar. Een verklaring hiervoor is dat veel jongeren en jongvolwassenen naar Nijmegen komen om er een opleiding te volgen. Circa 60% van de nieuwe inwoners tussen de 18 en 25 jaar komt voor een opleiding aan de Radboud Universiteit, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen of Regionaal Opleidings Centrum (hierna te noemen ROC) (Gemeente Nijmegen, z.d.).

Bereik van Jimmy's

Circa 15% van de Nederlandse jongeren kampt met serieuze problemen. Dit kan resulteren in dat zij een beroep zullen doen op ondersteuning, hulp of zorg (Clarijs, 2017). Jongeren vormen een doelgroep die zowel kwetsbaar als kansrijk is. Door de transitie en participatiewet wordt er een beroep gedaan op de eigen kracht en het netwerk van jongeren als zij een (hulp)vraag hebben. Het is voor jongeren belangrijk dat zij goed geïnformeerd worden en op de juiste plek terecht kunnen met deze (hulp)vragen en voor ondersteuning (Tandemwelzijn, 2015). De gemeente Nijmegen heeft op deze

maatschappelijke ontwikkelingen ingespeeld door Jimmy's op te richten; een plek waarin de jongeren centraal staan en waar zij terecht kunnen met alle vragen en daarnaast aandacht is voor ideeën en talentontwikkeling van de jongeren. Jimmy's richt zich niet alleen op "probleemjongeren", maar op alle jongeren in de gemeente Nijmegen. Jongeren met een hulpvraag vormen over het algemeen een kwetsbare doelgroep. Zij willen niet in hokjes geplaatst worden omdat zij meer zijn dan hun beperking, afkomst of ziekte. Deze jongeren willen participeren in de Nederlandse samenleving en geven aan dat talentontwikkeling en ervaringen uitwisselen met leeftijdsgenoten goed voor hen is (Tandemwelzijn, 2015). Uit de kwartaalcijfers van 2016 blijkt dat er geen pijn te trekken is op het aantal jongeren dat Jimmy's gemiddeld bereikt. De ene week zijn het 0 jongeren en andere weken zijn er rond de 30 jongeren. Dit is afhankelijk van de activiteiten die georganiseerd worden. Tevens is er uit de kwartaalcijfers van 2016 te lezen dat Jimmy's in het 4^e kwartaal in 2016, 170 jongeren heeft bereikt (Jimmy's, 2016). Jongens waren hierbij oververtegenwoordigd. Uit een gesprek met de heer van Wees blijkt dat Jimmy's een diverse doelgroep bereikt (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 15 maart 2017). De diversiteit van deze doelgroep kan er voor zorgen dat zoveel mogelijk jongeren zich thuis voelen bij Jimmy's (Tandemwelzijn, 2015). De gemiddelde leeftijd, van de jongeren die Jimmy's bezoeken, ligt tussen de 18 en 23 jaar. Het streven is om jongeren tussen de 15 en 18 jaar meer te bereiken. Veel jongeren die bij Jimmy's binnenkomen hebben geen opleiding afgerond. De jongeren die bij Jimmy's binnenkomen en wel een opleiding volgen of gevolgd hebben komen veelal van het middelbaar beroepsonderwijs (hierna te noemen MBO) (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 6 maart 2017). Nijmegen telt circa 3400 jongeren die een MBO opleiding volgen. Het ROC is de grootste aanbieder van MBO-onderwijs in de gemeente Nijmegen. Eén derde van de Nijmeegse MBO'ers volgt een opleiding buiten Nijmegen, voornamelijk aan het Rijn-IJssel College in Arnhem (Stads – en wijkmonitor, 2016).

Binnen Jimmy's worden relatief veel jongeren bereikt met een beperking. Dit gaat om zowel jongeren met een lichamelijke beperking als met een licht verstandelijke beperking (hierna te noemen LVB). De definitie die gehanteerd wordt voor LVB zijn mensen met een IQ tussen de 50 en 85 die daarnaast ook beperkingen hebben in hun sociaal aanpassingsvermogen (Nederlands Jeugdinstituut, 2015). Jimmy's houdt rekening met jongeren die een lichamelijke beperking hebben; het pand is goed te bereiken per rolstoel.

De meeste jongeren die bij Jimmy's komen, zitten in de adolescentiefase. In deze fase vindt de identiteitsvorming van de adolescent plaats, die het individu in staat stelt om als zelfstandige volwassene te functioneren. Vragen die jongeren kunnen hebben bij de vorming van de eigen identiteit zijn: "Wie ben ik en wat wil ik?" Jimmy's speelt in op deze leeftijdsfase door jongeren te helpen om antwoorden te vinden op deze vragen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 6 maart 2017).

Momenteel ligt de focus van Jimmy's op alle jongeren van de gemeente Nijmegen te bereiken. Door er ook te zijn voor jongeren die geen problemen ervaren biedt Jimmy's een laagdrempelige, ongedwongen omgeving waar jongeren vroegtijdig terecht kunnen voor steun en informatie. Op deze manier vormt Jimmy's een vangnet voor jongeren en voorkomt het dat jongeren in de problemen raken. Jimmy's heeft hiermee ook een preventieve functie (Jimmy's, 2014).

Rol van Jimmy's Nijmegen: voor en door jongeren in Nijmegen

Jimmy's wordt binnen dit onderzoek gezien als probleemeigenaar, waardoor het goed is om te kijken wat de rol van Jimmy's is op microniveau. Deze rol van Jimmy's kan opgesplitst worden op twee onderdelen: een Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren en Talentontwikkeling.

Jimmy's vormt een onderdeel van Tandem Welzijn Nijmegen. Jimmy's is in eerste instantie ontstaan vanuit de vraag een plek op te richten waar jongeren terecht kunnen met hun talenten. Vanuit deze vraag is er een groep met jongeren opgericht door de heer van Wees. Deze groep wordt de kerngroep van Jimmy's genoemd en bestaat uit 12 jongeren die zich bezig hebben gehouden met het opbouwen van Jimmy's en zich momenteel nog bezig houdt met de koers bewaken, gesprekken voeren met samenwerkingspartners en zoeken naar de juiste personen bij de juiste thema's (Tandemjaarverslag, z.d.).

Informatie - en Adviesfunctie Jimmy's

Een van de onderdelen waar Jimmy's zich op richt is informeren en adviseren. Jongeren kunnen bij Jimmy's terecht met allerlei vragen waarbij zij ondersteunt en geholpen worden door andere jongeren. Het is belangrijk dat Jimmy's hierbij beschikt over een groot netwerk want dit bevordert de doorverwijzing bij complexe vraagstukken (Jimmy's, z.d.).

Talentontwikkeling

Talentontwikkeling krijgt verdere invulling door ruimte beschikbaar te stellen voor jongeren om aan de slag te gaan met hun eigen onderneming. Er is voor jongeren de mogelijkheid om onderdeel te zijn van Jimmy's door zich in te zetten als vrijwilliger. Deze vrijwilligers zijn vaak stagiaires van diverse opleidingen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 20 maart 2017). Over het algemeen is dit de wijze waarop Jimmy's jongeren bereikt als het gaat om Talentontwikkeling en participatie van jongeren. Wanneer Jimmy's tegen een vraagstuk aanloopt wordt er een team van jongeren gezocht die zich met dit project bezig gaat houden (Tandemjaarverslag, z.d.).

Jongerenparticipatie Jimmy's

Jimmy's heeft vanuit de gemeente Nijmegen de opdracht gekregen om jongerenparticipatie te stimuleren en te bevorderen. Dit doen zij door de jongeren mee te laten beslissen, zelf met ideeën te laten komen en niet voor hen te beslissen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 13 februari 2017). Jongerenparticipatie is goed voor de persoonlijke ontwikkeling van het individu. Uit onderzoek blijkt dat participatie een belangrijke voorwaarde is voor de ontwikkeling van zelfvertrouwen, zelfrespect en sociale verantwoordelijkheid. Participatie is tevens een manier om problemen van jongeren te voorkomen of te bestrijden (Vermeer, 2012).

2.3. Analyse op mesoniveau

Onder mesoniveau vallen alle factoren die te maken hebben met de omgeving van de cliënt. In dit geval wordt aandacht besteed aan alle omgevingsfactoren die betrekking hebben op het vraagstuk van dit onderzoek: de negen Stips in Nijmegen, W4, de fusie van Tandem Welzijn en Het Inter-lokaal, de Jeugdverbinder en de peer-to-peer werkwijze. Deze zullen hieronder toegelicht worden.

Stips Nijmegen

Binnen dit onderzoek spelen de Stips een belangrijke rol omdat de werkwijze van de Stips nauw aansluit bij de werkwijze van Jimmy's omtrent informeren en adviseren.

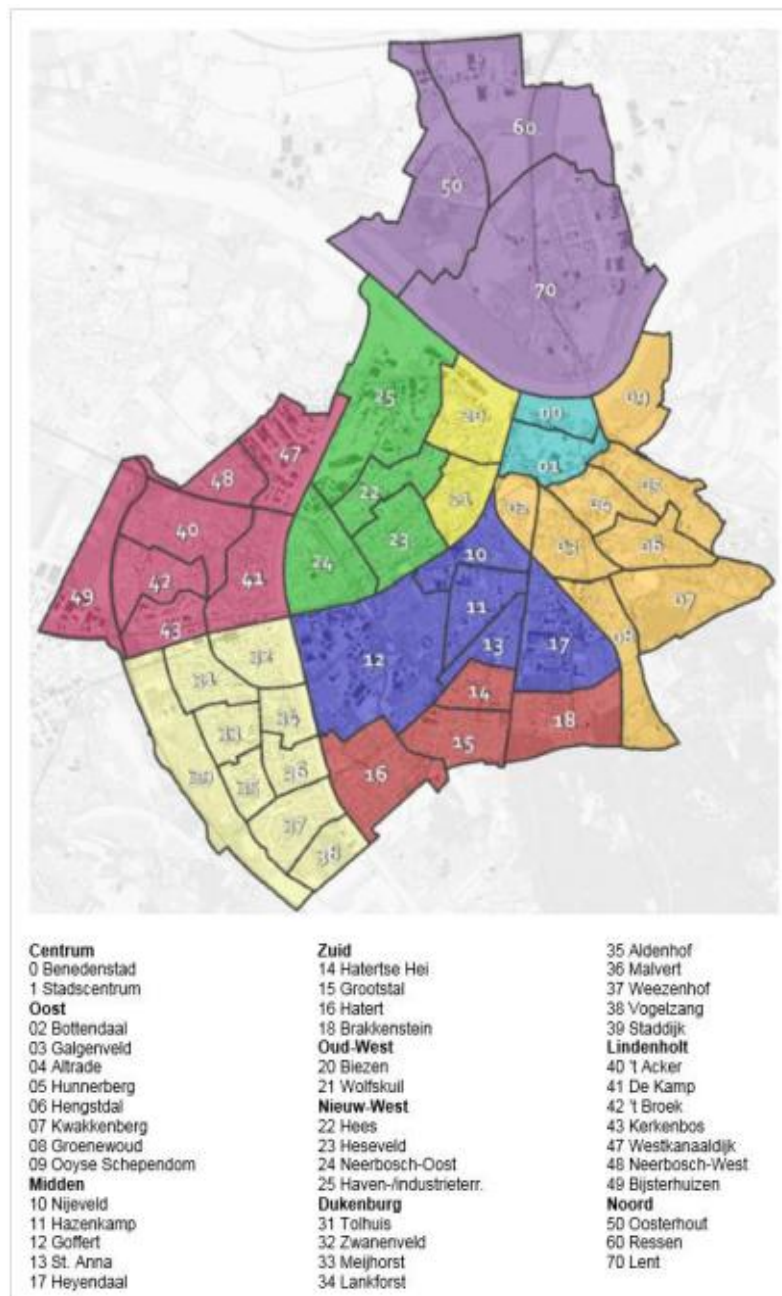
De Stips zijn onderdeel van Het Inter-lokaal in Nijmegen. In januari 2013 heeft Het Inter-lokaal van de gemeente Nijmegen de opdracht gekregen aan de slag te gaan met het vormgeven van de negen Stips in Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2013). Deze vraag is naar voren gekomen in het kader van de transitie. Binnen de gemeente Nijmegen bleken er veel partijen te zijn die zich bezighielden met het informeren en adviseren van burgers. Om te voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur gestuurd werden kwam vanuit de gemeente de opdracht naar voren partijen samen te voegen (Gemeente Nijmegen, 2014). Deze opdracht werd vormgegeven door het NIM Maatschappelijk werk en Het Inter-lokaal, waarbij het NIM zich richtte op het ontwikkelen van de sociale wijkteams en Het Inter-lokaal zich richtte op de ontwikkeling van de Stips (M. Scheffers, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Deze ontwikkeling heeft zich tot nu toe zo vormgegeven dat er negen Stips zijn ontstaan in diverse wijken. Hiermee nemen zij een vaste plaats in op de sociale kaart van Nijmegen.

De Stips zijn gevestigd in de volgende wijken van Nijmegen (zie afbeelding 1: overzicht van alle wijken) :

- Centrum van Nijmegen
- Dukenburg
- Lindenholt
- Midden
- Nieuw-West
- Noord
- Oost
- Oud-west
- Zuid

Naast deze negen fysieke Stips is er ook een digitale Stip.



Afbeelding 1: Overzicht van alle wijken (Gemeente Nijmegen, 2015)

Het idee achter de negen Stips is dat zij een Informatie- en Adviesfunctie vervullen in de wijk waar bewoners terecht kunnen met hun vragen en voor advies. Later is hier nog een tweede functie aan toegevoegd, namelijk het vormgeven en faciliteren van ontmoeting in de wijk, waarin bewoners ook met (eigen) ideeën naar de Stips kunnen komen (Stipnijmegen, z.d.).

Met de oprichting van de negen Stips zijn de volgende doelen in het achterhoofd gehouden:

- Het stroomlijnen van het versnipperde Informatie- en Advies aanbod, waarmee de bezuinigingen gerealiseerd worden;

- Het vormgeven van de één-loket gedachte, geformuleerd in prestatieveld 3 van het Wmo-beleid: dienstverlening voor alle doelgroepen, zowel fysiek, telefonisch als digitaal en daarmee voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd;
- Een aanvulling zijn op de sociale wijkteams met een heldere wijkgerichte structuur voor informatie en advies voor alle doelgroepen, hiermee moet er een goede aansluiting ontstaan tussen informatie en advies en de sociale wijkteams, allemaal zo dicht mogelijk op elkaar.

(Gemeente Nijmegen, 2013).

De vragen waar mensen mee terecht kunnen bij de Stips omvatten alle leefgebieden. Alle informatie die verstrekt wordt via de Stips zijn objectief en actueel. Doordat de Stips er zijn voor alle bewoners van een wijk is het bereik van de Stips groot. Zij bedienen alle doelgroepen binnen de wijk. Daarnaast wordt er binnen de Stips gewerkt volgens de Wmo-principes, namelijk het principe: Eigen kracht, waarbij mensen gestimuleerd worden zoveel mogelijk zelf te doen (Gemeente Nijmegen, 2013).

Beroepskrachten en vrijwilligers

Binnen de Stips wordt er gewerkt met een divers team van beroepskrachten van zorg- en welzijnsorganisaties, de gemeente en bewoners uit de wijk. Bewoners spelen binnen de Stips een belangrijke rol, omdat zij de expert zijn op het gebied van wat er speelt in de wijk. Bewoners helpen binnen de Stips andere bewoners en worden hierbij ondersteund door beroepskrachten. Vrijwilligers van de Stips worden getraind zodat zij de juiste hulp kunnen bieden aan bezoekers. Daarnaast is er altijd een beroepskracht aanwezig waar de vrijwilligers bij terecht kunnen als zij vragen hebben (Stipnijmegen, z.d.).

Niet alle negen Stips zijn exact hetzelfde. Zo verschillen per Stip de openingstijden, het bereik, het aantal vrijwilligers, de trainingen van vrijwilligers, de casuïstiekbesprekingen en de achterwacht voor de vrijwilligers. Per Stip wordt er gekeken waar behoefte aan is, zowel voor de bewoners als voor de vrijwilligers en wat er nodig is in de wijk en binnen het team van de Stip (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Gemeente Nijmegen

De gemeente Nijmegen richt zich steeds meer op jongerenparticipatie. De gemeente Nijmegen zet zich actief in om aan de jongeren in Nijmegen gehoor te geven. Zij vinden dat jongeren actiever betrokken dienen te worden bij het opstellen van beleid in de gemeente Nijmegen. Het gaat hierbij vooral om het structureel betrekken van jongeren binnen de politiek. Jongeren worden op dit moment vooral betrokken op projectmatige basis (Gemeente Nijmegen, 2015).

Vanuit de gemeente Nijmegen is de opdracht aan Tandem Welzijn gegeven om de opdracht van Jimmy's te specificeren. Een onderdeel van deze opdracht is dat Jimmy's zich door ontwikkelt tot jongerenStip van Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2014).

In Nijmegen zijn er een aantal organisaties die zich richten op jongeren; Tandem Welzijn en Het Inter-lokaal. Dit zijn plekken waar veel jongeren samenkomen. Jimmy's is een onderdeel van Tandem Welzijn en wordt hierin ook genoemd. Zij dienen voornamelijk de functie van een plek waar jongeren samen kunnen komen, waar jongeren samenwerken en waar jongeren participeren (Gemeente Nijmegen, 2015). Ondanks het bevorderen van jongerenparticipatie blijkt dat tot op heden nog weinig jongeren bereikt worden. Dit is dan ook een van de redenen geweest om Jimmy's te ontwikkelen tot jongerenStip van de gemeente Nijmegen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 20 maart 2017).

Jeugdverbinder

Vanaf 1 januari 2016 is de Jeugdverbinder gestart in de gemeente Nijmegen. In het initiatiefvoorstel jongerenparticipatie heeft de gemeenteraad gepleit voor een Jeugdverbinder die aandacht geeft aan jongerenparticipatie binnen de gemeente Nijmegen. De gemeente heeft samen met Jimmy's Nijmegen de functie van de Jeugdverbinder voorbereid (Gemeente Nijmegen, 2017). Het doel van de Jeugdverbinder is om de jongeren uit de gemeente Nijmegen en de gemeente met elkaar te verbinden. De Jeugdverbinder ziet er op toe dat jongeren worden gehoord en hun mening wordt meegenomen binnen het beleid van de gemeente. De Jeugdverbinder werkt 50% bij de gemeente en

50% bij Jimmy's Nijmegen en is daarnaast aanwezig bij evenementen waar relatief veel jongeren op af komen. De Jeugdverbinder heeft daarnaast extra aandacht geschonken aan de samenwerking en een netwerk tussen Jimmy's Nijmegen, andere jongerenorganisaties uit de gemeente Nijmegen en de gemeente Nijmegen zelf (Gemeente Nijmegen, 2017). Vanaf 2017 wordt Het Jeugdverbinden georganiseerd vanuit een jongerenwerkgroep die uit tenminste 5 jongeren bestaat. De facilitator van Jimmy's, de heer R. van Wees, ondersteunt de werkgroep Jeugdverbinden en vanaf medio maart 2017 is de werkgroep actief. De werkgroep Jeugdverbinden coördineert de activiteiten rondom het Jeugdverbinden (Jimmy's, 2017).

Werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers

Doordat er tegenwoordig steeds meer verschuivingen in het sociaal domein plaatsvinden komt er óók meer een emancipatiebeweging op gang, waarbij een grotere inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zichtbaar is. Het inzetten van een ervaringsdeskundige past goed bij de decentralisatie en de Wmo omdat zij uitgaan van eigen kracht, eigen zeggenschap, eigen netwerk en eigen omgeving. In tegenstelling tot een professional kan een ervaringsdeskundige dichter bij de (hulp)vragers komen doordat hij/zij een gedeelde vergelijkbare ervaring heeft (Movisie, 2016). Jimmy's doel om jongeren te helpen met inzet van ervaringsdeskundige jongeren sluit hierop aan. Wel moet genoemd worden dat ervaringsdeskundigen niet dezelfde functie hebben als lotgenoten (Movisie, 2016). Een ervaringsdeskundige heeft zijn of haar ervaring al meer achter zich liggen en weet deze in te zetten voor het vraagstuk van de (hulp)vragers. Ervaringsdeskundigheid betekent niet hetzelfde als een zelfde ervaring hebben als een ander. Het betekent dat iemand niet alleen geleerd heeft van zijn ervaringen, maar ook geleerd heeft deze in te zetten als bron van kennis om anderen mee verder te helpen (Movisie, 2015). Ervaringsdeskundigen zetten zich vrijwillig in. Vrijwilligerswerk wordt onbetaald en onverplicht gedaan, voor anderen of voor de samenleving. Er gelden algemene voorwaarden voor vrijwilligerswerk, namelijk: het werk is in het algemeen belang of in een bepaald maatschappelijk belang, het werk heeft geen winstoogmerk en het werk kost de arbeidsmarkt geen banen en komt niet in de plaats van een betaalde baan (Rijksoverheid, z.d.).

W4

W4 is een nieuw samenwerkingsverband van welzijnsorganisaties in de gemeente Nijmegen. De W4 wordt in Nijmegen gevormd door Het Inter-lokaal, NIM Maatschappelijk Werk, Swon en Tandem Welzijn. De vier organisaties zijn een samenwerkingsverband aangegaan om de dienstverlening op gebied van zorg en welzijn in Nijmegen toekomstbestendig te maken. Dit betekent dat de vier welzijnspartijen de welzijnstaken in de stad, op basis van de kwaliteiten per organisatie, verdelen. De kwaliteit van de gezamenlijke dienstverlening kan op deze manier nog verder worden verbeterd, omdat de organisaties complementair zijn aan elkaar (Tandem welzijn, z.d.). Vanaf 2014 zijn deze vier genoemde organisaties verantwoordelijk voor de uitvoering van het welzijnswerk in Nijmegen, waarbij de gemeente Nijmegen eindverantwoordelijke blijft voor de resultaten die de W4 oplevert (Gemeente Nijmegen, 2013). Doordat Jimmy's een onderdeel vormt van Tandem Welzijn, zullen ook zij te maken krijgen met deze verandering binnen het welzijnswerk Nijmegen. De oprichting van de W4 heeft te maken met de verandering van het welzijnswerk: de verandering naar participatiesamenleving, decentralisatie, bezuinigingen, delen en netwerken als nieuwe norm, de wijk centraal (Lamers, 2016). De taak van de partners binnen de W4 is het stimuleren van één toegangspoort waar bezoekers terecht kunnen voor zorg en ondersteuning, in het verlengde hiervan zijn de sociale wijkteams en de negen Stips opgericht (Gemeente Nijmegen, 2013).

De verdeling in domeinen is als volgt:

Inclusieve wijknetwerken – Tandem Welzijn

Informele zorg – Swon

Informatie- en Advies – Het Inter-lokaal

Hulpverlening en coördinatie – NIM

Regie drang en dwang – NIM

(Lamers, 2016).

De indeling in deze domeinen betekent echter niet dat zij exclusief de uitvoerders zijn binnen dit

domein, maar zij zijn aangesteld als eindverantwoordelijke. De uitvoering wordt samen met partners in de stad gedaan (Gemeente Nijmegen, 2013).

Fusie van Tandem en Het Inter-lokaal

Vanaf 2017 zijn Tandem Welzijn en Het Inter-lokaal gefuseerd. De fusie is een logische stap in de ontwikkeling van de samenwerking binnen de W4. Met deze fusie ontstaan wijkgerichte welzijnsorganisaties met ieder hun eigen specifieke expertise en focus, maar met als vertrekpunt een gedeelde visie en gedeelde waarden. Het doel van deze fusie is dat elke inwoner van Nijmegen zoveel mogelijk op eigen kracht mee kan doen in de samenleving. Voorbeelden van de dienstverlening van Het Inter-lokaal en Tandem Welzijn zijn: materiële dienstverlening, opbouwwerk, jongerenwerk, opvoedingsondersteuning, de Stips en Jimmy's als toekomstige jongerenStip.

2.4. Analyse op macroniveau

Onder macroniveau vallen alle factoren vanuit de samenleving die van invloed zijn op de cliënt (Gerritsen & Birnie, 2011). Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar factoren vanuit de samenleving die van invloed zijn op Jimmy's. Hierin komen de volgende thema's aan bod: participatiesamenleving, decentralisatie van de jeugdzorg, opkomende burgerinitiatieven en jongerenparticipatie. Deze worden hieronder toegelicht.

Participatiesamenleving en decentralisatie

In Nederland werd in 1974 door de toenmalig minister van Doorn van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk voor de PPR in het kabinet-Den Uyl, de knelpuntennota aangeboden aan de Tweede kamer. In deze nota werd beklagd dat er een groei te zien was van activiteiten, regelingen, voorzieningen, instituties en subsidies op het welzijn terrein en dat het rijk hier geen grip op kreeg. Er werd hiermee beargumenteerd dat welzijnsbeleid het meest succesvol zou zijn wanneer dit op decentraal niveau door provincies en gemeenten uitgevoerd kon worden. Het overkoepelende kader zou echter op niveau van de rijksoverheid vastgesteld moeten worden. De kwaliteit zou hiermee beter gewaarborgd worden. Tussen de knelpuntennota van 1974 tot aan januari 2015 zijn er verschillende vormen bedacht om het sociaal domein anders in te delen, maar deze hebben door kritiek vanuit onder andere de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) geen doorgang gekregen. In 1987 is er uiteindelijk gekozen voor de Welzijnswet die vergelijkbaar is met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), ingevoerd in 2007, zoals wij die nu kennen. De ideeën voor decentralisatie waren altijd al onderwerp van gesprek binnen de politiek, maar is pas volledig tot uitvoering gebracht op januari 2015 (Canonsociaalwerk, 2014). Met koning Willem-Alexanders eerste troonrede in 2013 werd een eind gemaakt aan de verzorgingsstaat en werd de participatiesamenleving geïntroduceerd die aansloot bij de meerdere politieke pogingen door de jaren heen om burgers te bewegen meer verantwoordelijkheid te nemen voor elkaar. Een al bestaand gedachtegoed van de Wmo werd tijdens regering-Rutte II ingevoerd op alle vlakken van het sociaal domein; zorgen, welzijn en opvoeden en bood kans de onontkoombare bezuinigingen door te voeren (Canonsociaalwerk, 2014). Om de toegang tot de (jeugd)hulp te vergemakkelijken en de regels te versimpelen was één van de drie doelstellingen: decentralisaties van zorg, werk en jeugdhulp. Met de start van de decentralisatie op 1 januari 2015 zijn er grote stelselwijzigingen van kracht gegaan, zoals; snellere hulp voor mensen bij zorg-of ondersteuningsvragen, zorg en ondersteuning op maat die aansluit op de persoonlijke (thuis)situatie, mogelijkheden en sociale netwerk, steun en ruimte voor burgers die anderen zorg of hulp (willen) bieden en beperking van de grootte en financiële aspecten van de verzorgingsstaat. Deze overgang van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving: *“de samenleving waarin mensen meedoen naar vermogen, omkijken naar elkaar en dat er zorg en ondersteuning beschikbaar is voor de mensen die dat nodig hebben”*, vraagt van alle participanten een cultuuromslag (Movisie, 2015). Om uitvoering te geven aan de eerder genoemde Wmo, zijn de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl geïntroduceerd door, de toenmalige staatssecretaris voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Jet Bussemaker (kabinet-Balkenende IV 2007-2010).

Deze acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl, zijn als volgt:

1. Gericht op de vraag achter de vraag;
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger;

3. Direct erop af;
4. Formeel en informeel in optimale verhouding;
5. Doordachte balans van collectief en individueel;
6. Integraal werken;
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional;

Met name baken 6 is gericht op een efficiëntere toegang van hulp en geeft kansen voor organisaties om samen te werken (Canonsociaalwerk, 2009).

Uit onderzoek van het Adviescollege toetsing regeldruk (Actel) blijkt dat deze stelselwijzigingen niet hebben geleid tot minder regeldruk voor inwoners en het vereenvoudigen van regels. Actel heeft onderzoek gedaan naar de bureaucratie bij aanvraagprocedures voor sociale voorzieningen bij gemeenten. In dit onderzoek komt naar voren dat gemeenten zich hier duidelijk voor inzetten maar dit nog onvoldoende heeft geleid tot merkbaar resultaat bij degene die hulp vragen. Zij geven aan de toegang tot voorzieningen nog te complex te vinden en een aanvraag bij gemeente tijdrovend te vinden ten opzichte van vóór de decentralisatie (Binnenlandsbestuur, 2016).

Meedenken, meedoen en meebeslissen

Van burgers wordt tegenwoordig meer onderlinge steun verwacht. De participatiesamenleving vraagt om een cultuuromslag waarbij burgers meer ruimte nemen en krijgen om eigen initiatief te nemen en de overheid een faciliterende rol bekleedt en taken loslaat. Drie werelden worden met elkaar verbonden ten behoeve van de participatiesamenleving. De wereld van het meedoen (de lokale initiatieven die burgers nemen in hun eigen omgeving), de wereld van het meedenken (Wmo-raden, wijkplatforms, WWB-raden) en de wereld van het meebeslissen (de lokale gemeentelijke politiek). Het beoogde resultaat is verbinding tussen deze werelden waardoor uiteindelijk meer samengewerkt wordt (Movisie, 2014). Jimmy's vooruitstrevende missie om invulling te geven aan een Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren waarin zij de samenwerking aangaan met de negen Stips in Nijmegen sluit nauw aan bij de jongerenparticipatie en past daarom bij de eerder genoemde cultuuromslag.

Jongerenparticipatie

De overheid heeft alle gemeenten de opdracht gegeven om jongerenparticipatie te bevorderen. Participatie draagt bij aan sociale binding met de samenleving. Als jongeren niet participeren dan heeft dat een negatieve invloed op de samenleving. Jongeren voelen zich minder verbonden met de samenleving als hun mening niet wordt gevraagd. Het gevolg hiervan is dat er ongeïnteresseerde jongeren ontstaan die zich niet verbinden met de samenleving (Vermeer, 2012). Hierdoor ontstaat er minder sociale cohesie en dit vergroot de kans op overlast, vandalisme, criminaliteit en diefstal onder jongeren. Burgers zullen hierdoor een gevoel van onveiligheid ervaren en dit maakt het een probleem van de gehele samenleving (Vermeer, 2012). Als jongerenparticipatie vergroot wordt binnen een gemeente dan vergroot dit de betrokkenheid en daarmee de sociale cohesie binnen die gemeente (Vermeer, 2012). UpToUs, de facilitator van alle negen Jimmy's in Nederland, betoogt op hun site de meerwaarde van Jimmy's, namelijk het zijn van een fysieke plek waaruit antwoord geboden wordt op vraagstukken rond (jongeren) participatie, talentontwikkeling, preventie bij jongeren in het kader van de transformatie jeugdzorg en als innovatieve informele leeromgeving (UpToUs, z.d.).

2.5. Conclusie van de multicausale probleemanalyse

Hieronder wordt de conclusie van de multicausale probleemanalyse beschreven. Deze is onderverdeeld op micro, meso- en macroniveau. De conclusie komt voort uit de onderwerpen die besproken zijn in de multicausale probleemanalyse, aspecten die als belangrijk worden geacht binnen de voortzetting van dit onderzoek worden belicht in onderstaande conclusies.

Conclusie op microniveau

De doelgroep die centraal staat in dit onderzoek is de doelgroep jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar in de gemeente Nijmegen. Binnen de gemeente Nijmegen waren er in 2016, 31.890 jongeren woonachtig in de gemeente Nijmegen met een leeftijd van 15 tot 24 jaar. Veel jongeren trekken naar

de gemeente Nijmegen om hier een opleiding te volgen aan het Regionaal Opleidings Centrum, de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de Radboud Universiteit. Jimmy's beoogt er te zijn voor alle jongeren uit de gemeente Nijmegen, met of zonder problemen. Hiermee vervullen zij een preventieve functie. Over het algemeen bereikt Jimmy's voornamelijk jongeren met een lichamelijke beperking en jongeren met een licht verstandelijke beperking. Het bereik van jongeren binnen Jimmy's is echter laag, dit vormt een groot aanknopingspunt binnen dit onderzoek.

Conclusie op mesoniveau

Een van de belangrijke factoren binnen dit onderzoek zijn de negen Stips van Nijmegen. De negen Stips richten zich op het informeren en adviseren van de bewoners van negen verschillende wijken in Nijmegen. Echter bereiken zij onvoldoende jongeren en vinden zij het lastig deze doelgroep te bedienen. Doordat de werkwijze van Jimmy's en de Stips nauw op elkaar aansluiten, beide partijen richten zich op het informeren en adviseren van de burgers in de gemeente Nijmegen, is ervoor gekozen de werkwijze van deze negen Stips te onderzoeken. De gemeente Nijmegen heeft aan Tandem Welzijn de opdracht gegeven om de taak van Jimmy's te specificeren, hier is vervolgens de opdracht aan Jimmy's uit voortgevloeid om zich te ontwikkelen tot jongerenStip. De werkwijze zoals Jimmy's deze hanteert: voor jongeren en door jongeren, sluit goed aan op de huidige ontwikkeling waarbij de inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers meer zichtbaar is. Binnen dit onderzoek wordt bekeken wat de Stips en Jimmy's voor elkaar kunnen betekenen.

Conclusie op macroniveau

Het uiteindelijk hogere doel waarbinnen dit onderzoek naar wordt gestreefd is jongerenparticipatie. Jimmy's als organisatie richt zich continu op jongerenparticipatie en vanuit de gemeente Nijmegen hebben zij ook de functie zich bezig te houden met jongerenparticipatie. Momenteel wordt jongerenparticipatie voornamelijk bereikt met de Talentontwikkeling die een rol heeft binnen Jimmy's Nijmegen. Met het Informatie- en Adviesfunctie worden echter onvoldoende jongeren bereikt. Door zich te ontwikkelen tot jongerenStip wordt er beoogt jongerenparticipatie te bevorderen in de gemeente Nijmegen, hiermee sluit Jimmy's aan op de huidige ontwikkeling van de participatiesamenleving. Binnen dit onderzoek vormt het participeren van jongeren een onderdeel van het onderzoek, door ze mee te laten denken en te betrekken bij dit onderzoek.

2.6. Eigen visie

Uit de multicausale probleemanalyse zijn diverse punten naar voren gekomen die een belangrijke factor vormen binnen dit onderzoek. Wat wellicht de belangrijkste factor is, is dat er onvoldoende jongeren bereikt worden binnen Jimmy's Nijmegen. Door te investeren in de werkwijze van Jimmy's Nijmegen wordt beoogd meer jongeren te bereiken met het Informatie- en Adviesfunctie van Jimmy's. Dit is dan ook de achterliggende gedachte van dit onderzoek en de achterliggende vraag vanuit de opdrachtgever. Als toekomstige professionals kunnen wij ons vinden in deze achterliggende gedachten en achten wij het belangrijk dat jongeren op de juiste manier bereikt worden, waardoor zij uiteindelijk ook de juiste ondersteuning krijgen. Op deze manier hopen wij dat voorkomen kan worden dat jongeren van het kastje naar de muur worden gestuurd of uit beeld verdwijnen. Voor ons als maatschappelijk werkers is het namelijk belangrijk dat de cliënt tot zijn recht komt in wisselwerking tot zijn/haar omgeving (NVMW, 2010). Binnen dit onderzoek zal het perspectief van de jongeren zoveel mogelijk meegenomen worden, zodat er uiteindelijk een Informatie- en Adviesfunctie ontstaat die daadwerkelijk aansluit bij de behoeften van jongeren in de gemeente Nijmegen, dit is tevens een wens vanuit de opdrachtgever.

Hoofdstuk 3 Onderzoeksopzet

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de doelstelling, de centrale vraagstelling en de deelvragen beschreven worden. De doelstelling is geformuleerd aan de hand van de probleemoriëntatie, waarbij gebruik is gemaakt van de 5xW+H formule en de multicausale probleemanalyse. Aan de hand van de probleemoriëntatie zijn de doelstelling en vraagstelling geformuleerd, waarbij de belangrijkste factoren uit de probleemoriëntatie leidraad zijn geweest bij het opstellen van de doelstelling en vraagstelling. Bij de formulering van de doelstelling is rekening gehouden met de leesbaarheid en begrijpbaarheid voor de lezer. Er is gekeken naar de haalbaarheid binnen de periode die het onderzoek beslaat en de doelstelling is uitvoerig besproken met de opdrachtgever de heer van Wees (Donk & Lanen, 2011).

Aan de hand van de doelstelling is de centrale vraagstelling geformuleerd. Deze voldoet aan de eisen waaraan een vraagstelling moet voldoen volgens Migchelbrink. De vraagstelling is als vraag geformuleerd, geeft de inhoud van het onderzoek weer en het is duidelijk waar het onderzoek zich op richt. De kernbegrippen worden uitgelegd in de begrippenlijst. De vraagstelling ligt in het verlengde van de doelstelling (Migchelbrink, 2012).

3.2. Doelstelling, centrale vraagstelling en deelvragen

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is kennis opdoen van en inzicht verkrijgen in de werkwijze en organisatie van de negen Stips in Nijmegen, zodat gekeken kan worden op welke wijze Jimmy's hiervan gebruik kan maken om zich te ontwikkelen tot jongerenStip Nijmegen.

Centrale vraagstelling

Hoe kunnen de Stips en Jimmy's elkaar versterken in werkwijze en organisatie, waardoor Jimmy's zich kan doorontwikkelen tot stedelijke jongerenStip zodat er een laagdrempelige plek is waar jongeren terecht kunnen voor informatie en advies?

Deelvragen

Aan de hand van de vraagstelling zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is het primaire proces van de klant binnen de negen Stips in Nijmegen?
2. Met welke vragen en behoeften komen de jongeren van 16 tot en met 27 jaar binnen bij de negen Stips in Nijmegen?
3. Hoe zien de Stips de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip voor zich?
4. Wat is het primaire proces van de klant binnen Jimmy's Nijmegen?
5. Waar hebben jongeren van 16 tot en met 27 jaar in Nijmegen behoeften aan omtrent een Informatie - en Adviesfunctie?

3.3. Onderzoeksbenadering

In deze paragraaf zal beschreven worden op welke manier dit onderzoek wordt uitgevoerd. Er wordt toegelicht welke onderzoeksbenadering dit onderzoek hanteert en welk type onderzoek voor de deelvragen gehanteerd wordt. Vervolgens zal toegelicht worden welke dataverzamelingstechnieken en databronnen geraadpleegd zullen worden. Per deelvraag wordt uitgelegd hoe en op welke manier gegevens verzameld worden. Tot slot wordt beschreven hoe de validiteit en betrouwbaarheid binnen dit onderzoek bewaakt wordt.

Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek heeft een kwalitatieve onderzoeksbenadering. Er is gekozen voor dit type onderzoek omdat op deze manier het 'insiders-perspectief' van de negen Stips, Jimmy's en de

jongeren meegenomen kan worden binnen dit onderzoek en de aanbevelingen (Migchelbrink, 2012). Door middel van kwalitatief onderzoek worden de beleavingswereld en persoonlijke opvattingen van verschillende respondenten, zoals de jongeren in Nijmegen en de coördinatoren van de Stips, onderzocht (Migchelbrink, 2012).

Om deelvraag 1, 2 en 4 te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van inventariserend onderzoek. Bij inventariserend onderzoek wordt de huidige stand van zaken in beeld gebracht en wordt er geïnventariseerd wat er aan de hand is met betrekking tot het praktijkprobleem. Verschillende kwalitatieve dataverzamelingstechnieken en databronnen worden gebruikt om gegevens te verzamelen (Migchelbrink, 2012). Deze worden nader toegelicht onder het kopje *'dataverzamelingstechnieken en databronnen'*.

Deelvraag 3 wordt beantwoord middels een ontwikkelingsonderzoek. De coördinatoren van de negen Stips zullen bevraagd worden over hun kijk op de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip en welke aspecten binnen deze ontwikkeling tot jongerenStip passend zijn, gebaseerd op wat binnen de Stips als werkzaam of juist als niet werkzaam wordt ervaren (Migchelbrink, 2012). Deze informatie is waardevol om te inventariseren zodat deze meegenomen kan worden in de aanbeveling.

Deelvraag 5 wordt beantwoord middels een behoefteonderzoek onder jongeren tussen de 16 en 27 jaar in Nijmegen. Essentieel voor dit onderzoek is het inventariseren van het verschil tussen een bestaande en gewenste situatie omtrent een Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren in Nijmegen (Migchelbrink, 2012). Binnen dit onderzoek wordt onderzocht hoe de huidige situatie is, het gemis en een gewenste toekomstige situatie met betrekking tot een jongerenStip. Bij de gewenste situatie wordt aandacht geschonken aan wat jongeren belangrijk achten voor gehele Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren. Hierbij worden zaken meegenomen zoals contact met medewerkers, uitstraling van het gebouw (zowel binnen- als buitenkant) en onderwerpen waarmee zij naar een jongerenStip zullen komen. Deze informatie is waardevol om te inventariseren, zodat dit meegenomen kan worden in de aanbevelingen die uiteindelijk geschreven zal worden voor Jimmy's Nijmegen.

Dataverzamelingstechnieken en databronnen

Om gegevens te verzamelen zullen er verschillende dataverzamelingstechnieken gehanteerd worden; ondervragen, bezoeken en inhoudsanalyse (Migchelbrink, 2012). Deze drie technieken worden gecombineerd waardoor er een breed perspectief gebruikt wordt ter beantwoording van de deelvragen. Er wordt gebruik gemaakt van zowel praktijkonderzoek als literatuuronderzoek waardoor betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid gewaarborgd worden. Er zullen verschillende groepen respondenten ondervraagd worden om gegevens te verzamelen. Dit gebeurt in verschillende varianten en wordt onder alinea *'type interview'* verder toegelicht. De negen Stips zullen bezocht worden waarbij een observatie plaatsvindt om een helder beeld te schetsen van de verschillende Stips en dient daarnaast ter onderbouwing van deelvraag 1 en de centrale vraagstelling van dit onderzoek. Uiteindelijk zullen de bevindingen samengevoegd worden met de interviews en gestructureerde vragenlijst en meegenomen worden in de aanbevelingen. Door middel van inhoudsanalyse worden verschillende (interne) bronnen bestudeerd en geanalyseerd zoals interne documenten van de Stips en Jimmy's. Deze interne bronnen zullen gebruikt worden om deelvraag 1 en 4 te beantwoorden. Naast interne bronnen zal er ook gezocht worden naar wetenschappelijke bronnen. Deze bronnen zullen gezocht worden middels digitale systemen zoals Google Scholar, Movisie en HAN Quest. De zoektermen sluiten aan op ons onderzoeksobject en de zoektermen zijn als volgt; jongerenparticipatie, levensfasen jongeren, participatiesamenleving, Welzijn Nieuwe Stijl, gemeente Nijmegen, Jimmy's Nijmegen en Stips Nijmegen. Deze wetenschappelijke bronnen ondersteunen de multicausale probleemanalyse en dienen ter aanvulling bij de beantwoording van de deelvragen.

Type interview

Om de deelvragen te beantwoorden zullen er verschillende groepen respondenten benaderd worden voor een interview. Er wordt beoogd om alle coördinatoren van de negen Stips te interviewen middels

een half gestructureerde vragenlijst voor de beantwoording van de deelvragen 1, 2 en 3. Bij een half gestructureerd interview wordt er tijdens het interview structuur aangebracht met een topiclijst. De topiclijst bevat onderwerpen die van te voren zijn opgesteld en gedurende het interview aan bod zullen komen (Migchelbrink, 2012). De topics zullen toegespitst zijn op het primaire proces en het bereik van de negen Stips. Voor dit type interview wordt gekozen, zodat er voldoende ruimte is om verdiepende vragen te stellen bijvoorbeeld bij een Stip waar relatief meer jongeren komen. Tevens laat het alle ruimte voor de belevingswereld en persoonlijke opvattingen van de respondent door hen te bevragen over het bereik van jongeren. De betrouwbaarheid van de interviews zullen gewaarborgd worden door middel van audio-opnamen. De interviews zullen achteraf uitgewerkt en gecodeerd worden aan de hand van de topiclijst. Hierdoor wordt er zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid gebleven. Naderhand zal ook een zelfcontrole plaatsvinden waardoor suggestieve vragen verwijderd worden en de resultaten worden uiteindelijk geselecteerd op relevantie.

Om antwoord te geven op deelvraag 4 wordt er met verschillende respondenten binnen Jimmy's Nijmegen gesproken. Er wordt beoogd om met verschillende medewerkers, stagiaires en jongeren te spreken over het primaire proces binnen Jimmy's. Deze respondenten zullen aan de hand van open gesprekken bevestigd worden. Er wordt geïnventariseerd hoeveel jongeren Jimmy's tot op heden bereikt en met welke vragen, ideeën en behoeften zij binnenkomen en op welke wijze er wordt omgegaan met deze vragen, ideeën en behoeften. Daarnaast zullen interne documenten en externe documenten bestudeerd worden ter onderbouwing en ondersteuning van de informatie van respondenten.

Om deelvraag 5 te beantwoorden zal er gesproken worden met verschillende jongeren in de gemeente Nijmegen. Het is niet mogelijk om met alle relevante jongeren in Nijmegen te spreken, dus er zal een steekproef uitgevoerd worden. Dit wordt onder alinea *'type steekproef'* verder toegelicht. Voor de steekproef zijn er een vast aantal topics opgesteld dat is toegespitst op een Informatie- en Adviesfunctie in Nijmegen. De jongeren zullen aan de hand van een gestructureerde vragenlijst bevestigd worden middels individuele en groepsgewijze bevestigingen (Migchelbrink, 2012). Hierbij wordt rekening gehouden met de privacy van de jongeren doordat zij anoniem vermeld worden in het onderzoek. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Type steekproef

Om antwoord te geven op deelvraag 5 zal er onderzocht worden waar de wensen en behoeften van jongeren in de leeftijd 16 tot en met 27 jaar in Nijmegen liggen omtrent een Informatie- en Adviesfunctie. Dit gebeurt middels een steekproef. Een steekproef is een selectie die gemaakt wordt uit onderzoekseenheden; in dit onderzoek zijn dat jongeren van 16 tot en met 27 jaar in Nijmegen (Migchelbrink, 2012). Er is gekozen om jongeren met een leeftijd van boven 16 jaar of ouder te betrekken bij de steekproef, omdat vanuit de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen eisen zijn gesteld om met jongeren jonger dan 16 jaar te spreken. Jongeren onder de 16 jaar dienen toestemming te hebben van ouders. Vanwege de korte tijd en haalbaarheid van het onderzoek is besloten om de steekproef onder respondenten vanaf 16 jaar uit te voeren en er zal dus niet met jongeren van 12 tot 15 jaar gesproken worden. Om de wensen en behoeften van de jongeren te achterhalen zal er een gelegenheidssteekproef uitgevoerd worden. Dit houdt in dat er jongeren geselecteerd worden die gemakkelijk en snel te bereiken zijn op plekken waar veel jongeren komen (Migchelbrink, 2012). Om een representatief beeld te krijgen van jongeren binnen Nijmegen zal er een steekproef gehouden worden in skatepark Waalhall, Futsal Chabbab, Plein 1944 en het ROC Campuslaan. Doordat Stip Oud-West een groot aantal jongeren bereikt, vergeleken met de andere Stips, streven wij ernaar deze jongeren te bevragen. Er wordt beoogd om een totaal van 50 unieke jongeren te spreken. Dit aantal is bepaald aan de hand van de geringe tijd die beschikbaar is voor het praktijkonderzoek. Hierdoor is het niet haalbaar een grotere groep jongeren te spreken. Door te variëren in vindplaatsen wordt er gezorgd voor voldoende variatie in leeftijd, geslacht, afkomst. Met de juiste uitvoering van de steekproef wordt de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid verhoogd (Migchelbrink, 2012).

Bruikbaarheid

De aanbeveling dient bruikbaar te zijn voor de opdrachtgever en is prioriteit nummer één binnen dit onderzoek (Migchelbrink, 2012). De bruikbaarheid wordt verhoogd doordat er wekelijks een terugkoppeling is met de opdrachtgever, de heer van Wees. Hierdoor wordt er afstemming gezocht met de praktijk. Dit gebeurt middels een persoonlijk gesprek op de locatie van Jimmy's of een terugkoppeling per mail over de huidige stand van zaken. In overeenstemming met de heer van Wees zijn de centrale doel- en vraagstelling en de deelvragen voor dit onderzoek bepaald. Meerdere malen heeft de heer van Wees feedback gegeven waardoor het onderzoek nog concreter en meer toegespitst werd op de doelgroep jongeren. De heer van Wees gaf aan dat hij graag onderzocht wil hebben hoe jongeren in Nijmegen denken over een Informatie- en Adviesfunctie en wat zij als prettig ervaren in de omgang met een medewerker. Hierop is besloten om jongeren in Nijmegen te bevragen middels een steekproef. De feedback is verwerkt binnen dit verslag en is besproken met de betrokken partijen, waaronder de begeleider vanuit de opleiding; mevrouw Sluijs.

Validiteit

Onder validiteit wordt verstaan dat je datgene onderzoekt wat je wilt onderzoeken (Donk & Lanen, 2011). In dit onderzoek wordt validiteit verhoogd door middel van triangulatie. Dit houdt in dat er diverse bronnen, verschillende dataverzamelings technieken worden gebruikt en data verzameld wordt middels verschillende bronnen zoals de opdrachtgever, coördinatoren van de Stips, jongeren en stagiaires binnen Jimmy's en verschillende jongeren binnen de gemeente Nijmegen. Naast personen zullen er ook gegevens verzameld worden middels interne en externe bronnen zoals documenten van de Stips en Jimmy's. Tijdens het onderzoek wordt er voortdurend nagegaan of datgene wat er onderzocht wordt ook aansluit bij de deelvragen. De vragen voor de interviews, de steekproef en de zoektermen worden naast de deelvragen gelegd om tot gegevens te komen die relevant zijn voor het onderzoek. Om de juistheid van de inhoud van het onderzoek te controleren wordt er gebruik gemaakt van derden; de opdrachtgever de heer van Wees en de begeleider vanuit de opleiding mevrouw Sluijs. Zij zullen met een kritische blik naar de inhoud van dit onderzoek kijken, en daarnaast zullen er zelfcontroles ingebouwd worden door de gegevens continu langs de centrale doelstelling, vraagstelling en deelvragen te leggen (Migchelbrink, 2012). De interviewvragen worden gecontroleerd door de heer van Wees zodat onduidelijke of suggestieve vragen verwijderd of aangepast worden waardoor deze begrijpbaar zijn voor de respondenten (Migchelbrink, 2012).

Betrouwbaarheid

Migchelbrink (2012) omschrijft betrouwbaarheid binnen praktijkonderzoek als het vertrouwen in de werkwijze tijdens het onderzoek. Het gaat hierbij om zorgvuldigheid en nauwkeurigheid in de manier van werken. De betrouwbaarheid binnen dit onderzoek wordt vergroot als alle stappen binnen dit onderzoek verantwoord kunnen worden en helder omschreven worden in onderstaand onderzoeksverslag (Migchelbrink, 2012). In dit onderzoek wordt er zorgvuldig te werk gegaan door continu te controleren of de onderzoeksmethoden en dataverzamelings technieken passend en bruikbaar zijn voor het onderzoek door deze naast de deelvragen en centrale doel- en vraagstelling te leggen. Om deelvraag 1, 2 en 3 te beantwoorden zal er gesproken worden met coördinatoren van de negen Stips. De betrouwbaarheid wordt gewaarborgd door audio-opnamen te maken van deze gesprekken. Alvorens dit interview wordt er toestemming gevraagd aan de respondent. De interviews worden afgenomen in tweetallen en er wordt mee getypt op een laptop om de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid te verhogen. Hierdoor wordt de kans op vertekening verminderd (Migchelbrink, 2012). Naderhand worden de interviews uitgewerkt en gecodeerd door audio-opnames af te luisteren zodat eventuele suggestieve vragen verwijderd kunnen worden.

Voor deelvraag 4 wordt er gesproken met vrijwilligers en stagiaires binnen Jimmy's Nijmegen middels een open gesprek. Bij een open interview is de geïnterviewde zoveel mogelijk zelf aan het woord en de manier van vragen is geheel open (Migchelbrink, 2012). Deze open gesprekken zullen afgenomen worden door twee interviewers en er wordt mee getypt op een laptop zodat de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid verhoogd wordt.

Om deelvraag 5 te beantwoorden zullen de jongeren in tweetallen benaderd worden waarbij er één meeschrijft op een kladblok. Er is nadrukkelijk voor schriftelijk meeschrijven gekozen zodat de privacy van de jongeren bewaakt wordt. Bij zowel de interviews met de jongeren en stagiaires binnen Jimmy's als de jongeren binnen de gelegenhedssteekproef wordt naderhand een zelfcontrole ingebouwd. Dit houdt in dat de interviewers met een kritische blik terugkijken op het interview om suggestieve vragen te signaleren en eventueel te verwijderen (Migchelbrink, 2012).

3.4. Onderzoeksplan

In deze paragraaf wordt overzichtelijk gepresenteerd welke dataverzamelingstechnieken en databronnen gebruikt worden om antwoord te geven op de deelvragen. Daarnaast worden in deze paragraaf de eisen beschreven die de opdrachtgever stelt aan dit onderzoek, samen met de randvoorwaarden. Tevens is in bijlage 3 de onderzoeksplanning terug te lezen. Deze is per persoon beschreven zodat duidelijk wordt wie wat heeft gedaan binnen dit onderzoek. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met het beoogde projectresultaat waarin beschreven wordt wat dit onderzoek uiteindelijk zal opleveren voor de opdrachtgever.

Overzicht dataverzamelingstechnieken per deelvraag

In onderstaand tabel is inzichtelijk gemaakt welke databronnen en dataverzamelingstechnieken er gehanteerd worden om de deelvragen te beantwoorden (Migchelbrink, 2012).

Tabel 1: Overzicht dataverzamelingstechnieken en databronnen

	Databronnen	Dataverzamelingstechniek	Analyseren van gegevens
Onderzoeks Vraag			
Deelvraag 1	<i>Individuele personen:</i> Coördinatoren negen Stips <i>Fysieke omgeving</i> <i>Documenten</i> <i>Literatuur</i>	<i>Bevragen:</i> Interviews coördinatoren van de negen Stips <i>Bezoeken:</i> negen Stips <i>Bestuderen:</i> Inhoudsanalyse	Zelfcontrole na interviews Achteraf coderen met een topiclijst
Deelvraag 2	<i>Individuele personen:</i> Coördinatoren van de Stips <i>Fysieke omgeving</i> <i>Documenten</i> <i>Literatuur</i>	<i>Bevragen:</i> Coördinatoren van de Stips <i>Bezoeken:</i> negen Stips <i>Bestuderen:</i> Inhoudsanalyse	Zelfcontrole na interviews Achteraf coderen met een topiclijst
Deelvraag 3	<i>Individuele personen:</i> Coördinatoren van de Stips	<i>Bevragen:</i> Coördinatoren van de Stips	Zelfcontrole na interviews Achteraf coderen met een topiclijst
Deelvraag 4	<i>Individuele personen:</i> Medewerkers van Jimmy's Stagiaires van Jimmy's Jongeren Jimmy's <i>Documenten</i> <i>Literatuur</i>	<i>Bevragen:</i> Gesprekken medewerkers, stagiaires en jongeren bij Jimmy's <i>Bezoeken:</i> Jimmy's Nijmegen <i>Bestuderen:</i> Inhoudsanalyse	Zelfcontrole na interviews Achteraf coderen met een topiclijst

Deelvraag 5	<i>Gelegenheidssteekproef 50 jongeren binnen Nijmegen</i>	Bevragen: Jongeren binnen Nijmeegse vindplekken: Waalhalla skatepark, ROC Campuslaan, Plein 1944.	Zelfcontrole na interviews Achteraf coderen met een topiclijst
-------------	---	--	---

Functionele en operationele eisen

In overleg met de opdrachtgever zijn onderstaande functionele en operationele eisen opgesteld. Functionele kwaliteitseisen zijn eisen die de aanbeveling hebben. Operationele eisen geven aan hoe het product gebruikt dient te worden (Migchelbrink, 2012).

Functionele eisen:

- Jongerenparticipatie dient bevordert te worden met het inzetten van een jongerenStip
- De jongerenStip sluit aan bij de organisatorische voorwaarden vanuit de Stips
- De aanbeveling dient bruikbaar en uitvoerbaar te zijn voor Jimmy's Nijmegen
- De aanbeveling dient niet alleen iets op te leveren voor Jimmy's, ook voor de Stips

Operationele eisen:

- Het perspectief van jongeren dient meegenomen te worden in de aanbeveling
- De stappen die Jimmy's Nijmegen moet ondernemen om zich door te ontwikkelen tot jongerenStip worden duidelijk en concreet beschreven
- Er is helder omschreven wat Jimmy's Nijmegen aan de Stips kan bieden

Randvoorwaarden

Hieronder staan de randvoorwaarden van dit onderzoek beschreven die zijn voortgekomen uit de eisen die de opdrachtgever stelt.

- Een dag in de week wordt er gewerkt op de locatie van Jimmy's Nijmegen
- Er is wekelijks overleg met de opdrachtgever om afstemming te zoeken voor het onderzoek
- Vragen voor interviews met respondenten worden verstuurd naar de heer van Wees zodat deze er feedback op kan geven
- Aan het einde van de week wordt er een e-mail verstuurd naar de opdrachtgever over de huidige stand van zaken
- De onderzoekers dienen zelf actief te zijn in het contact leggen met de opdrachtgever

De onderzoeksplanning

In bijlage 2 is een taakverdeling per onderzoeker opgesteld, daarnaast staat er in bijlage 3: *planning O&I* een gedetailleerde planning voor het gehele onderzoek. Binnen de aanpak staat beschreven welke taakverdeling onderling is gemaakt op het gebied van: tijd, kwaliteit, geld/faciliteiten, informatievoorziening en organisatie.

Afstemming

Het plan van aanpak is tot stand gekomen in samenspraak met de opdrachtgever de heer van Wees. Door middel van een aantal gesprekken op locatie is er gezocht naar consensus betreft het onderzoek. Op deze manier is direct draagvlak gecreëerd. Om te zorgen voor continuïteit binnen het draagvlak worden wekelijkse terugkoppelingen gegeven en wordt er regelmatig om feedback gevraagd. Om input te krijgen vanuit het jongeren perspectief staat er op 5 april 2017 een afspraak met L. van Dijk, jongere van Jimmy's en tevens medewerker van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Deze informatie is bruikbaar voor het gehele onderzoek en zal vermeld worden als persoonlijke mededeling, 5 april 2017.

3.5. Beoogd projectresultaat

Het beoogde projectresultaat is het komen tot aanbevelingen voor Jimmy's Nijmegen waarin helder en concreet beschreven staat hoe Jimmy's zich kan ontwikkelen tot stedelijke jongerenStip in de gemeente Nijmegen. In het projectresultaat is in kaart gebracht wat de werkwijze van de negen Stips is en wat Jimmy's kan leren van de negen Stips. De succesfactoren van de Stips en de succesfactoren van Jimmy's worden naast elkaar gelegd zodat er een beeld ontstaat van wat zij

elkaar te bieden hebben. In de aanbevelingen staat tevens beschreven welke concrete stappen Jimmy's dient te ondernemen om de aanbevelingen tot een succes te maken. Op deze wijze wordt tegemoet gekomen aan het hoofddoel van Jimmy's om zich te ontwikkelen tot jongerenStip en wordt tevens rekening gehouden met de functionele- en operationele eisen zoals beschreven in de functionele en operationele eisen.

Naast dat het projectresultaat aansluit op de eisen vanuit de opdrachtgever sluit het beoogd projectresultaat ook aan op het beroep, Maatschappelijk werk & dienstverlening. Een Maatschappelijk werker stelt zichzelf namelijk tot hoofddoel mensen in de samenleving te empoweren en de eigen kracht te stimuleren. Hiermee sluit de Maatschappelijk werker aan op de huidige relevante ontwikkeling uit de beroepspraktijk, namelijk de overheid die de gemeente Nijmegen die Jimmy's de opdracht heeft gegeven om jongerenparticipatie te bevorderen. In dit onderzoek is jongerenparticipatie bevorderd door verschillende jongeren in Nijmegen mee te laten denken over een Informatie- en Adviesfunctie in de gemeente Nijmegen.

Naast dat er gekeken gaat worden naar de werkwijze van de negen Stips wordt er ook gekeken naar de resultaten die de steekproef opgeleverd hebben. Deze resultaten wegen zwaar, aangezien een jongerenStip de visie van Jimmy's moet uitdragen en daarom een Informatie-en Adviesfunctie voor en door jongeren moet worden.

Hoofdstuk 4 Antwoorden op de deelvragen

4.1. Inleiding

De volgende stap in het onderzoek is een analyse van de verzamelde kwalitatieve gegevens uit verschillende bronnen. De kwalitatieve gegevens vormen de basis voor de analyse van de gegevens (Migchelbrink, 2012). De vijf deelvragen worden in dit hoofdstuk beantwoord.

4.2. Deelvraag 1: Wat is het primaire proces van de klant binnen de negen Stips in Nijmegen?

Onder het primaire proces van de klant wordt in deze deelvraag verstaan: de weg die de klant binnen een organisatie aflegt vanaf het moment dat deze zich aanmeldt of wordt aangemeld en wat er zich tijdens deze reis afspeelt (Verhagen, 2010). Binnen het primaire proces van de klant en de organisatie zijn de volgende onderwerpen meegenomen: de klant van de Stips, de organisatie en de werkwijze binnen de verschillende Stips, de registratie van de bezoekers, de selectie en scholing van de vrijwilligers en de samenwerking met andere organisaties. Deze selectie is gemaakt op basis van wat relevant is om de werkwijze van de Stips en Jimmy's onderling te vergelijken en te analyseren. Om deze reden worden in deelvraag 4 dezelfde onderwerpen meegenomen onder het primaire proces van Jimmy's zodat er conclusies getrokken kunnen worden en deze informatie meegenomen kan worden in de beantwoording van de deelvragen. De informatie is verkregen uit expertinterviews met de coördinatoren en een werkbegeleider van zeven Stips. De vragen die opgesteld zijn voor de expertinterviews met de coördinatoren zijn vastgesteld aan de hand van een topiclijst en deze is terug te vinden in bijlage 4. De vragenlijst zoals deze vervolgens opgesteld is, is terug te vinden in bijlage 5. Tevens zijn er interne en externe bronnen, over de Stips, geraadpleegd. De bovengenoemde onderwerpen worden per subparagraaf toegelicht in onderstaande tekst.

De klant van de Stips

De negen Stips richten zich niet op één specifieke doelgroep, maar zijn er voor alle bewoners van de wijk. De Stips bereiken vooral een kwetsbare doelgroep. De meeste bezoekers hebben een laag inkomen en veel van hen beheersen de Nederlandse taal niet goed. De meeste bezoekers zijn alleenstaand en hebben een klein tot geen netwerk om zich heen (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Kijkend naar leeftijd en geslacht worden er voornamelijk mannen bereikt (60,9%) en bezoekers in de leeftijd van 41 - 65 jaar (63,3%). De vragen waarmee bezoekers bij de Stips komen zijn erg divers en hebben betrekking op verschillende leefgebieden. De meest voorkomende vragen hebben betrekking op financiën en regelingen (Gemeente Nijmegen, 2015).

De organisatie van de Stips

De Stips zijn opgericht in opdracht van Het Inter-lokaal. De negen Stips kennen allen een andere opbouw van organisatie en de opbouw wordt bepaald door de behoefte per stadsdeel. Er bestaat een basisontwerp in de functie Informatie- en Advies, maar uiteindelijk zullen alle Stips zich gaan ontwikkelen naar specifieke kenmerken in het stadsdeel waar zij gevestigd zijn (Gemeente Nijmegen, 2015). Het basisontwerp kent een aantal uitgangspunten waar naar gestreefd wordt binnen de Stips. De Stip moet een laagdrempelige plek vormen waar bezoekers met al hun vragen en suggesties terecht kunnen. Hierbij is er altijd sprake van contact, een antwoord of een aanknopingspunt (Stip, z.d.).

Binnen de negen Stips worden er verschillende functies vormgegeven die in elke Stip hetzelfde zijn. Deze worden hieronder toegelicht.

Coördinator: De coördinator gaat over de grote lijnen binnen de Stip waar hij of zij werkzaam is, de samenwerking met andere partijen in de wijk en de praktische zaken. De coördinator staat niet hiërarchisch boven de andere functies zoals werkbegeleider, publieksvoorlichter en vrijwilliger maar werkt samen. De coördinator is eindverantwoordelijke (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Werkbegeleider: De werkbegeleider ondersteunt de vrijwilligers en helpt hen met vragen die zij zelf niet kunnen beantwoorden. De werkbegeleider zorgt voor trainingen vanuit de vrijwilligerscentrale of Het Inter-lokaal voor de vrijwilligers. Daarnaast coacht en traint de werkbegeleider de vrijwilligers zelf middels casuïstiekbesprekingen. De werkbegeleider doet met name de materiële dienstverlening (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Publieksvoorlichter: De publieksvoorlichter heeft veel kennis van de financiën, coacht vrijwilligers en beantwoordt vragen die te ingewikkeld kunnen zijn voor de vrijwilligers. Doordat zij toegang hebben tot gegevens van bezoekers kan er gerichter gezocht worden naar waar zaken mis zijn gegaan, waardoor iemand weer sneller geholpen kan worden (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017). De publieksvoorlichter coacht daarnaast ook de vrijwilligers van de Stips.

Vrijwilliger: Vrijwilligers binnen de Stips zijn dikwijls buurtbewoners. Zij kennen de wijk en weten wat er speelt binnen de wijk. Vrijwilligers hebben twee functies; informatie & advies en gastheer of gastvrouw. De vrijwilliger is het eerste aanspreekpunt van de bezoeker die de Stip bezoekt. Vrijwilligers worden geselecteerd op basis van zijn eigen kracht, wat diegene graag zelf wil doen en welke taken erbij passen (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Vrijwilligers spelen binnen de Stips een belangrijke rol. Op 1 januari 2015 waren er circa 140 vrijwilligers werkzaam binnen de Stips. Er is een grote diversiteit te vinden qua vrijwilligers. Bij de selectie van vrijwilligers wordt gekeken naar wat een vrijwilliger kan en waar zijn kracht ligt. Sommige vrijwilligers zijn zelf werkzaam (geweest) als professional en hebben veel relevante kennis en vaardigheden, maar er zijn ook vrijwilligers aanwezig die nieuw zijn in het werkveld. Voor de selectie van vrijwilligers wordt per Stip gekeken waar behoeften aan is (Gemeente Nijmegen, 2015).

De algemene werkwijze van de negen Stips

De negen Stips in Nijmegen richten zich op informeren en adviseren van de bewoners van de wijk. Bezoekers kunnen zonder afspraak binnenlopen met vragen (Bergman, Kleinpenning, Terhorst & Vijlder, z.d.). De Stips zijn er voor de volgende vormen van dienstverlening:

- Signalering van problematiek aan de hand van de vragen die binnenkomen;
- Aanmelden van vragen en een verkenning van deze vraag om te kijken of iemand op de juiste plek is;
- Het verlenen van informatie over welke mogelijkheden er zijn tot ondersteuning, de sociale kaart en regelingen;
- Wanneer de vraag van iemand helder is kan er ondersteuning geboden worden bij keuzes die gemaakt dienen te worden;
- Kortdurende ondersteuning als iemand zich ergens voor wil aanmelden of er iets aangevraagd dient te worden;
- Iemand doorverwijzen naar de juiste plek voor de juiste zorg;

(Gemeente Nijmegen, 2013).

Binnen de werkwijze zijn de volgende uitgangspunten beschreven in het basisontwerp:

- Er wordt vriendelijk en betekenisvol contact een basis van vertrouwen gelegd;
- Er is sprake van directe dienstverlening;
- Er is oog voor de vraag achter de vraag, dus ook kijken naar mogelijk achterliggende vragen/wensen dan waar iemand in eerste instantie voor binnenkomt;
- Signaleren wanneer er een interventie nodig is, ook als iemand niet met een vraag komt;
- In dialoog gaan met de bezoeker en niet alleen helpen met de vraag;
- Hulpverleningsvragen doorverwijzen, de Stips zijn er niet voor hulpvragen (afhankelijk van complexiteit, ernst, meervoudigheid, nodige inzet van specialisme);
- Stimuleren van zelfredzaamheid van de bezoeker;

*"Twee weten meer dan één" –
Medewerker Stip*

(Stip, z.d.).

De Wmo principes van eigen kracht, samenredzaamheid en wederkerigheid worden gehanteerd binnen de Stips (Stip, z.d.).

Binnen de genoemde vormen van dienstverlening worden bezoekers te woord gestaan door één van de vrijwilligers van de desbetreffende Stip. Wanneer een bezoeker binnenkomt bij de Stips wordt deze verwelkomt door een van de vrijwilligers, deze inventariseert vervolgens de vraag van de bezoeker. Vervolgens wordt er gekeken of de vrijwilliger zelf de vraag kan afhandelen of dat een andere vrijwilliger of de werkbegeleider hierbij kan helpen (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Wanneer er een bezoeker binnenkomt bij de Stip wordt deze te woord gestaan door de gastheer/gastvrouw, deze functie wordt vervuld door een vrijwilliger. De gastheer/gastvrouw inventariseert de vraag waar de bezoeker mee binnenkomt en verwijst de bezoeker door naar een open ruimte waar hij/zij plaats kan nemen (Bergman, Kleinpenning, Terhorst & Vijlder, z.d.). Vervolgens wordt bekeken wie de vraag oppakt, dit is afhankelijk van welke expertises er op dat moment aanwezig zijn binnen de Stip. De taak van de vrijwilliger varieert dus van het ontvangen van bezoekers (gastheer/gastvrouw) tot aan het gesprek aangaan met de bezoeker over de vraag (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017). Wanneer vragen niet behandeld kunnen worden door de Stip zelf worden deze doorverwezen naar de juiste organisatie (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017). Op deze doorverwijzing en samenwerking zal dieper ingegaan worden onder het kopje *Samenwerking*. Doordat er voornamelijk gewerkt wordt met vrijwilligers maakt dit het aansturen op prestaties binnen de organisatie lastig en wordt er voornamelijk gefaciliteerd en gestimuleerd (Gemeente Nijmegen, 2017).

De registratie van de bezoekers

De registratie binnen de Stips is beperkt en anoniem. Enkel de vraag, geslacht, leeftijd en postcode worden genoteerd. Dit is in de startfase van de Stips een bewuste keuze geweest om de volgende redenen:

- Vermijden van bureaucratie;
- Bescherming van privacy van de bewoners;
- Er is sturing op proces en outcome;
- Ze richten zich niet op kwantiteit;
- Er wordt gewerkt aan zoveel mogelijk horizontale verantwoording in de wijken;
- Er wordt ingezet op het werken in een open cultuur;

(Gemeente Nijmegen, 2015).

De registratie verschilt per Stip afhankelijk van de hoeveelheid (terugkerende)bezoekers. Daarnaast vormen de Stips een nuldelyns hulpverleningsorganisatie, waardoor registratie beperkt is (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017). Een deel van de mensen die zich meldt met een vraag keert vaker terug naar de Stip, omdat zij structurele behoefte aan ondersteuning nodig hebben. We spreken hier van leun- en steunklanten. De beperkte en anonieme registratie vormt hierdoor een probleem omdat het niet duidelijk is voor de ene vrijwilliger wat de andere vrijwilliger de vorige keer heeft gedaan. Sommige bezoekers kunnen dit niet duidelijk vertellen in verband met taalbarrière (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017). Vrijwilligers en medewerkers hebben behoefte om meer te registreren wanneer er iemand structurele ondersteuning nodig heeft (Gemeente Nijmegen, 2015).

De selectie van vrijwilligers

In het basisontwerp van de Stips is een richtlijn omtrent vaardigheden waaraan een vrijwilliger moet voldoen. In eerste instantie wordt er rekening gehouden met de aanwezigheid van verschillende kennis en vaardigheden die vrijwilligers in huis hebben.

Er wordt daarnaast gestreefd naar de volgende kerncompetenties bij vrijwilligers:

- Samenwerkingsgericht;
- Een open houding;
- Integriteit;
- Zorgvuldigheid;
- In staat om goed te luisteren;
- Bereid zijn om met elkaar te leren;
- Het kennen van de eigen grenzen en weten wanneer om hulp te vragen;
- Leerbaarheid;
- Klantgericht zijn;

(Stip, z.d.).

Daarnaast moeten vrijwilligers affiniteit hebben met de omgang met mensen en de wil tot leren hebben. Ze moeten kunnen functioneren in een team met uiteenlopende achtergronden en flexibel zijn (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017). Bij de selectie van vrijwilligers vindt er een gesprek plaats met de coördinator van de Stip (Stip, z.d.).

Scholing van de vrijwilligers

De scholing en training van de vrijwilligers verschilt per Stip. Er is wel een basisscholing voor vrijwilligers, maar deze is nooit van de grond gekomen (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017). Het Leerhuis onderzoekt de behoeftes in alle Stips en van de vrijwilligers en zorgt voor trainingen. De input van de training komt van de vrijwilligers, werkbegeleiders en coördinatoren. Vrijwilligers kunnen trainingen krijgen op diverse thematieken, voorbeelden van deze thema's zijn: presentiebenadering, agressietraining, interculturele communicatie, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en herkennen van laaggeletterdheid. De trainingen worden onder andere gegeven vanuit de vrijwilligerscentrale en het Inter-lokaal (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Ter ondersteuning van de vrijwilligers en om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, wordt het volgende op het gebied van training en scholing gedaan:

- Basis- en vervolgtrainingen in materiële dienstverlening aan Informatie- en Advies;
- Medewerkers op het gebied van wet- en regelgeving en voorzieningen;
- Er is sprake van on the job coaching, dit wordt gedaan door werkbegeleiders;
- Er zijn trainingen op maat op het gebied van gespreksvaardigheden;
- Er wordt aangesloten bij blokuren in de wijk in de vorm van voorlichting/kennisoverdracht rondom verschillende thema's;
- Diverse trainingen/voorlichtingen om medewerkers voor te bereiden op specifieke ontwikkelingen;
- Trainingen en instructies in het opzoeken van informatie via Stipportal (sociale kaart);

(Gemeente Nijmegen, 2015).

Wanneer opgemerkt wordt dat vragen of thema's vaker voorkomen dan kan een Stip er voor kiezen om een gespecialiseerde dienstverlening aanwezig te laten zijn in het pand, zoals bijvoorbeeld spreekuren door een gespecialiseerde organisatie (Gemeente Nijmegen, 2015).

Samenwerking met andere organisaties

Er zijn diverse samenwerkingspartijen bij de Stips betrokken en deze partijen verschillen per Stip. Bij de volgende Stips zijn diverse organisaties gevestigd onder één pand: Oud-West, Noord, Dukenburg en Midden. Dit zorgt voor een snellere doorverwijzing. Bij Stips Oost en Centrum geldt dat alleen het sociaal wijkteam in hetzelfde pand gevestigd zit.

De grootste samenwerkingspartner van de Stips zijn de sociale wijkteams. Van alle vragen die binnenkomen bij de Stips wordt 81% van de vragen beantwoord binnen de Stip zelf en 19% wordt doorverwezen naar andere organisaties. Van deze doorverwijzingen gaat 15% naar de sociale wijkteams (Gemeente Nijmegen, 2015). Doorverwijzing naar een sociaal wijkteam blijkt beter te zijn op locaties waar de Stips en het sociale wijkteam in één pand gevestigd zitten (Gemeente Nijmegen,

2017). Andere organisaties waar naar doorverwezen wordt, zijn: de huisarts, Hulpdienst Nijmegen, Loket Zorg en Inkomen, Gemeente Nijmegen, NIM, SWON, Het Inter-lokaal, de Vrijwilligerscentrale, zelfregiecentrum en Tandem Welzijn (Gemeente Nijmegen, 2015). Het doorverwijzen naar het sociale wijkteam is alleen mogelijk wanneer de vraag betrekking heeft op zorg en welzijn. Wanneer er bijvoorbeeld vragen zijn over inkomensondersteuning worden deze door andere organisaties verwezen (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Bij doorverwijzing naar het sociaal wijkteam wordt er door de Stip een keukentafelgesprek gepland met een medewerker van het sociaal wijkteam (Stip Nijmegen, z.d.). De Stips vormen een voorportaal voor het sociaal wijkteam. Doordat de Stips niet dienen voor de beantwoording van complexe hulpvragen is een goede achterwacht belangrijk. Dit is terug te vinden in het basisontwerp van de Stips, waarbij gestreefd wordt naar samenwerking en afstemming met het sociale wijkteam en met de voorkeur voor vestiging op dezelfde locatie. Doordat het sociaal wijkteam zich enkel richt op vragen omtrent zorg en welzijn is het belangrijk ook samenwerking en afstemming op te zoeken met andere organisaties in de wijk. Er dient binnen het team van de Stips zelf altijd een deskundige aanwezig te zijn op het gebied van materiële dienstverlening (Stip, z.d.). In de praktijk blijkt deze functie vormgegeven te worden door de werkbegeleider.

Binnen de Stips zijn er twee XL Stips: Dukenburg en Oud-West. Een XL Stip houdt in dat hier veel partijen zijn die heel dicht tegen deze Stips aanschuiven waardoor de samenwerking intensiever is en ook makkelijker opgezocht kan worden (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Informatie & Advieslijn

De Informatie- en Advieslijn (hierna te noemen I&A-lijn) wordt uitsluitend bemand door professionals en dient als achterwacht voor medewerkers van de fysieke Stips. Zij kunnen bij de I&A-lijn terecht voor ondersteuning (Gemeente Nijmegen, 2015). De vragen via de I&A-lijn komen telefonisch of per mail binnen. Zij behandelen deze vragen vervolgens ook op deze wijze of zij verwijzen de desbetreffenden door naar een fysieke Stip of naar een andere organisatie (Gemeente Nijmegen, 2015). Het idee achter deze I&A-lijn is dat Stips hiermee ook bereikbaar zijn voor mensen die moeilijk terecht kunnen bij een fysieke Stip of dit niet willen. In 2016 is hier nog een taak bijgekomen, namelijk het fungeren als toegang tot de sociale wijkteams. Met de uitbreiding van deze taken is het ontvangen van aanmeldformulieren voor het sociale wijkteam bij de I&A-lijn komen te liggen waardoor de aansturing van de I&A-lijn bij het NIM is komen te liggen (Gemeente Nijmegen, 2017). Dit is terug te zien op de website van Stip Nijmegen, hier kunnen bezoekers het aanmeldformulier voor het sociale wijkteam downloaden en per mail versturen naar de I&A-lijn (Stip Nijmegen, z.d.).

De Informatie- en Advieslijn Stip – sociaal Wijkteam is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.00 uur.

De organisatie per Stip

Elke Stip kent zijn eigen organisatie en heeft zijn eigen openingstijden. Hieronder wordt per Stip toegelicht welke afwijkende werkwijze zij hanteren, hoeveel vrijwilligers er werkzaam zijn, wat het bereik van de Stip is en wat de meest voorkomende hulpvragen zijn. Er is voor gekozen om alleen hetgeen te benoemen wat afwijkt van hetgeen zoals hierboven beschreven staat.

Stip Oud-West

Op locatie Oud-West zijn 22 tot 27 vrijwilligers betrokken. Het is een divers team. De vrijwilligers verschillen in leeftijd, culturele achtergrond en kennis. Bij de selectie van de vrijwilligers wordt hier rekening mee gehouden. Binnen deze Stip is veel vraag naar vrijwilligerswerk. Hier kan niet altijd gehoor aan gegeven worden omdat er meer aanbod dan vraag is. Wanneer iemand geen functie binnen de Stip kan vervullen wordt er gekeken naar ander passend vrijwilligerswerk voor desbetreffenden (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017).

Het bereik van Stip Oud-West is erg groot. Jaarlijks worden er 5400 vragen beantwoord (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017). De vragen waarmee bezoekers binnenkomen hebben

voornamelijk betrekking op financiën (50% van de vragen) en werk (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017).

Binnen Stip Oud-West wordt afgeweken van de reguliere registratie zoals deze beschreven staat onder het kopje *Registratie*. Bij deze Stip wordt wel op naam geregistreerd. Dit heeft te maken met het feit dat er jaarlijks veel bezoekers komen en het werd hierdoor moeilijk om casuïstiek te bespreken. De gegevens van de afwijkende registratie blijven intern en zijn alleen te lezen door medewerkers en vrijwilligers.

Een bezoeker die binnenkomt bij Stip Oud-West meldt zich bij de balie van de Stip. De gastheer/gastvrouw die aan de balie staat helpt de bezoeker met de vraag. Hij/zij noteert de naam en de vraag en maakt vervolgens de koppeling naar de vrijwilliger die de bezoeker kan helpen met de vraag. Hierbij wordt gekeken naar de expertise van de vrijwilliger (B Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017).

Binnen het pand van Stip Oud-West zijn diverse organisaties gevestigd in hetzelfde pand, namelijk het sociaal wijkteam, Het Inter-Lokaal, Entrea, GGD consultatiebureau en het FACT-team. Stip Oud-West vormt tevens een van de XL Stips.

Openingstijden:

Maandag tot en met donderdag van 09.30 - 12.00 uur en 13.30 - 16.00 uur

Vrijdag: 09.30 - 12.00 uur

(Stip, z.d.).

Stip Noord

In Stip Noord zijn momenteel 5 vrijwilligers actief, maar er wordt gestreefd naar een totaal van 7 vrijwilligers. Vrijwilligers hebben de taak om bezoekers op hun gemak te stellen. Vrijwilligers nemen echt de tijd voor de bezoekers zodat deze de kans krijgen makkelijk hun verhaal te doen. Daarnaast doen de vrijwilligers de aanvraag voor het keukentafelgesprek van het sociaal wijkteam via de I&A-lijn. Vrijwilligers vervullen een preventieve functie door zorgmijders op hun gemak te stellen waardoor zij toegankelijker worden.

De vrijwilligers worden geselecteerd op basis van hun achtergrond, belangstelling en interesses. Binnen het team is een overzicht gemaakt van wie waarmee bezig is. Momenteel zijn er voornamelijk vrijwilligers voor de Informatie- en Adviesfunctie, maar zijn er nog weinig vrijwilligers voor het Ontmoeten en Verbinden. Voor de scholing van vrijwilligers wordt aangesloten op waar behoefte aan is. Verder zijn er bijeenkomsten met medewerkers van Het Inter-lokaal en vindt er ondersteuning plaats via de vrijwilligerscentrale (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 2 mei 2017).

Wekelijks komen er gemiddeld 30 bezoekers binnen met een vraag en deze hebben voornamelijk betrekking op wonen en financiën. Wanneer een vraag betrekking heeft op schulden mogen de Stips hier niet bij helpen omdat er gewerkt wordt met vrijwilligers. Wel mogen vrijwilligers helpen bij het maken van een overzicht van financiën. Wanneer er sprake is van grote financiële problemen worden bewoners doorverwezen naar schuldhulpverlening. Momenteel doet het team van Stip Noord mee met een pilot van schuldhulpverlening in het sociaal wijkteam (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 2 mei 2017).

Stip Noord zet zichzelf op de kaart met een eigen Facebookpagina en sluit zich daarnaast aan bij de communicatiemiddelen van de wijk zoals de wijkwebsite, de nextdoor app en de Facebookpagina van de gemeente. Tevens wordt er veel samengewerkt met het opbouwwerk.

Binnen het pand van Stip Noord de volgende organisaties gevestigd in hetzelfde pand, een jeugdarts, sociaal wijkteam, de HAN, een fysiotherapeut en een makelaar.

Openingstijden:
Maandag: 09.30 - 12.30 uur
Dinsdag: 13.30 - 16.30 uur
Donderdag: 13.30 - 16.30 uur
(Stip, z.d.).

Stip Oost

In Stip Oost zijn 20 vrijwilligers actief. De vrijwilligers zijn verdeeld over de functie Informatie- en Advies en over de functie Ontmoeten en Verbinden. Binnen het informeren en adviseren zijn circa 12 vrijwilligers werkzaam en bij het Ontmoeten en Verbinden zijn circa 6 vrijwilligers werkzaam.

Daarnaast zijn er vrijwilligers die meerdere taken vervullen. Diversiteit onder de vrijwilligers in leeftijd is er weinig, de vrijwilligers hebben allen een leeftijd boven de 40 jaar. Binnen het team van vrijwilligers is er één vrijwilliger van Syrische afkomst die de Arabische taal spreekt. Dit is een meerwaarde binnen het team, omdat dit de vraagverheldering van mensen die niet (goed) Nederlands spreken vergemakkelijkt. Bij de selectie van vrijwilligers wordt vooral gekeken naar wat er binnen de Stip nodig is en wat de vrijwilliger te bieden heeft. Er wordt niet zozeer naar de achtergrond van een vrijwilliger gekeken. Vrijwilligers kunnen diverse taken vervullen, ook hier wordt gekeken wat het meest passend is bij de vrijwilliger. Binnen deze Stip vervullen sommige vrijwilligers alleen de rol van gastheer/gastvrouw en voeren zij niet de gesprekken met de bezoeker die binnenkomt met een vraag. De training van vrijwilligers vindt voornamelijk on the job plaats door de werkbegeleider. Wanneer een vrijwilliger start bij Stip Oost loopt deze eerst een tijd mee met anderen (R. Hermens, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017). Verdere training wijkt niet af van hetgeen benoemd onder het kopje *Training/Opleiding*.



Afbeelding 2: Stip Oost (Stipnijmegen, z.d.).

De registratie binnen Stip Oost wijkt niet af van de registratie zoals deze beschreven staat onder het kopje *Registratie*. Wanneer een bezoeker herhaaldelijk bij deze Stip binnenkomt, moet hij/zij zelf aangeven wat er de vorige keer gedaan is met de vraag. De bezoeker is hier zelf verantwoordelijk voor (R. Hermens, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Jaarlijks komen er bij deze Stip 850 vragen binnen. Wekelijks zijn dit circa. 20 vragen. Woensdagochtend is de minst bezochte dag en er wordt de overweging gemaakt of de opening op de woensdag verplaatst kan worden naar de middag in plaats van naar de ochtend. Vragen waarmee bezoekers binnenkomen hebben voornamelijk betrekking op financiële regelingen en voorzieningen en belastingen. Het gaat voornamelijk om praktische zaken zoals de aanvraag van een DigiD. Doordat vragen voornamelijk praktisch zijn kunnen veel vragen afgehandeld worden binnen de Stip zelf. Vragen die dieper van aard zijn, zoals psychische problematiek en zorgvragen, worden doorverwezen waarvan het merendeel van de doorverwijzingen naar het sociaal wijkteam gaat. Het sociaal wijkteam is gevestigd in hetzelfde pand. Dit maakt samenwerking makkelijk en soepel. Daarnaast is de Rechtswinkel gevestigd in hetzelfde pand. Hier heeft Stip Oost echter weinig mee van doen omdat de Rechtswinkel open is op tijden dat Stip Oost gesloten is. Om de eigen kracht te stimuleren is er een computer gevestigd waar bezoekers zelfstandig of onder begeleiding zelf bijvoorbeeld een DigiD kunnen aanvragen (R. Hermens, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Binnen Stip Oost zijn de volgende organisaties gevestigd in hetzelfde pand: sociaal wijkteam en de

Rechtswinkel.

Openingstijden:

Maandag: 13.30 - 16.30 uur

Woensdag: 09.30 - 12.30 uur

Donderdag: 13.30 - 16.30 uur

(Stip, z.d.).

Stip Midden

Binnen Stip Midden zijn momenteel 10 vrijwilligers actief. De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers ligt tussen de 30 en 65 jaar, waarvan het merendeel van de vrijwilligers een leeftijd tussen de 30 en 45 jaar heeft. De groep vrijwilligers is erg divers met uiteenlopende achtergronden zoals opleidingsachtergrond en lichamelijke beperking of psychische aandoening. De groep vormt een afspiegeling van de samenleving.

Bij de selectie van de vrijwilligers is in het begin geen rekening gehouden met bepaalde competenties. Kennis is niet het allerbelangrijkste en er is een groot verschil tussen kennis en kunnen. Nu wordt er wel meer naar kennis gekeken. Vrijwilligers moeten vooral affiniteit hebben met de omgang met mensen en moeten flexibel zijn omdat de Stip nog steeds in ontwikkeling is. Tegenwoordig wordt er ook meer gekeken naar of iemand voldoet aan de basiscompetenties: flexibiliteit, leerbaarheid en willen leren. Selectie op geslacht, leeftijd en afkomst wordt niet gedaan, maar het is een meerwaarde om vrijwilligers in huis te hebben die een andere taal spreken. Vooral Arabisch omdat het een wijk is waar veel mensen de Nederlandse taal niet goed spreken. Het spreken van de Nederlandse taal wordt wel gestimuleerd, maar mensen drukken zichzelf het beste uit in hun moedertaal.

Binnen het team van Stip Midden bevindt zich een assistent-coördinator, deze richt zich op het stukje ontmoeten in de wijk (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017). In andere Stips is geen assistent-coördinator. Binnen Stip Midden worden er duo's gevormd tijdens het vooroverleg. Deze duo's voeren samen het gesprek met de bezoeker.

Wekelijks komen er gemiddeld 45 bezoekers. De meeste bezoekers komen met brieven die zij niet kunnen lezen of met formulieren die zij in moeten vullen. Wanneer een bezoeker zich meldt bij de Stip wordt hij/zij verwelkomd door de gastheer/gastvrouw en medewerkers van Tandem Welzijn (gevestigd in hetzelfde gebouw) en bieden koffie/thee aan. Vervolgens neemt de bezoeker plaats in de wachtruimte en de vrijwilliger die de bezoeker te woord zal staan roept deze op en verheldert de vraag. Een gemiddeld bezoek duurt binnen deze Stip 20 tot 35 minuten. Wanneer iemand komt voor aanvraag van uitkering, vragen omtrent belasting en/of schulden worden zij doorverwezen naar het Inter-Lokaal of de gemeente omdat de Stips deze vragen niet mogen afhandelen. Ook binnen deze Stip komen veel vragen omtrent financiën en uitkeringen.

Veel bezoekers van Stip Midden zijn laaggeletterd. Deze mensen komen regelmatig terug bij de Stip en worden ook wel leun- en steunklanten genoemd. Doordat er veel leun- en steunklanten zijn, is ervoor gekozen om binnen deze Stip toch op naam te registreren. Veel bewoners kunnen door de taalbarrière zelf niet goed verwoorden wat er tijdens het vorige bezoek besproken of afgesproken is. Hierin wordt gebruik gemaakt van schaduwregistratie. Deze registratie is alleen bedoeld voor de vrijwilliger en gebeurt online. Deze registratie maakt het contact makkelijker wanneer iemand vaker terugkeert bij Stip Midden (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Binnen het pand van Stip Midden zijn diverse organisaties en voorzieningen gevestigd in hetzelfde pand, namelijk Tandem Welzijn, een consultatiebureau, een buitenschoolse opvang, basisschool Kion, Centrum Jeugd en Gezin, De Driestroom, Pluryn, GGD Nijmegen, een sporthal, een boksvereniging, recreatievoorzieningen en een café (Hethertnijmegen, z.d.).

Openingstijden:

Dinsdag: 13.00 - 16.00 uur

Woensdag: 09.00 - 12.00 uur

Donderdag: 13.00 - 16.00 uur

(Stip, z.d.).

Stip Lindenholt

Binnen Stip Lindenholt zijn 5 vrijwilligers werkzaam. De vrijwilligers zijn voornamelijk wat ouder qua leeftijd, allen hebben een leeftijd boven de 45 jaar. Een van de vrijwilligers heeft een Turkse afkomst. Daarnaast is er nog een vrijwilliger die binnen de Stips ook actief is als Nederlands docent. De training van deze vrijwilligers is afhankelijk van waar zij behoefte aan hebben.

Stip Lindenholt kent gemiddeld 5 bezoekers per dagdeel dat zij geopend zijn, dit zijn dus 15 bezoekers per week (S. Chhab, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

Welke organisaties gevestigd zitten in hetzelfde pand als Stip Lindenholt is onbekend, doordat het interview afgenomen is per e-mail.

Openingstijden::

Maandag: 13.30 - 16.30 uur

Woensdag: 13.30 - 16.30 uur

Donderdag: 13.30 - 16.30 uur

(Stip, z.d.).

Stip Dukenburg

Het team van Stip Dukenburg kent 12 vrijwilligers. Deze vrijwilligers houden zich bezig met het Informatie- en Adviesfunctie omdat er voor de functie Ontmoeten en Verbinden nog geen vrijwilligers zijn. In deze Stip voert de coördinator zelf de functie uit van Ontmoeten en Verbinden. Ondanks dat de werkbegeleider zich voornamelijk richt op de vrijwilligers, zorgt mevrouw Geelen (coördinator) ervoor dat zij weet wat er zich afspeelt in het team en hier ook naar kan handelen. Daarnaast zorgt het voldoende aanwezig zijn van de coördinator voor continuïteit in het team. Binnen Stip Dukenburg wordt er veel samengewerkt met het opbouwwerk, de teamleider van het sociaal wijkteam en de wijkmanager. Zij hebben regelmatig vierhoeksoverleg.

Binnen Stip Dukenburg worden er duo's gevormd tijdens het vooroverleg. Deze duo's voeren samen het gesprek met de bezoeker. De meeste vragen waar bezoekers mee komen hebben betrekking op materiële dienstverlening (70 - 75% van de vragen). Hierbij ondersteunen de vrijwilligers voornamelijk de bezoekers bij hun vraag, maar zij willen ook graag helpen. De coördinator en de werkbegeleider sturen aan op het stimuleren van zelfredzaamheid, maar hier wordt niet star mee omgegaan. De duur van de gesprekken is ongeveer 20 minuten. Wanneer alle vrijwilligers in duo's in gesprek zijn, kunnen bezoekers wachten aan de bewonerstafel. Wanneer bezoekers met meer dan een vraag komen, wordt er gekeken welke vraag het meest urgent is. De werkbegeleider is hierbij altijd beschikbaar voor de vrijwilligers wanneer zij er zelf niet helemaal uitkomen. Daarnaast houdt de werkbegeleider zich bezig met de competentieontwikkeling van de vrijwilliger. Het team van Dukenburg kent twee werkbegeleiders, dit is uitzonderlijk omdat er binnen andere Stips één werkbegeleider werkzaam is.

Bij de selectie van vrijwilligers wordt heel erg gelet op diversiteit in het team, hiermee vormt het team een afspiegeling van de samenleving. Omdat veel vrijwilligers op hun CV geen ervaring hebben staan op het gebied van informeren en adviseren, wordt er gekeken naar wat vrijwilligers aan ondersteuning bieden binnen hun eigen netwerk, hieruit wordt opgemaakt of iemand affiniteit heeft met het werkveld. Daarnaast wordt er tijdens het kennismakingsgesprek met een vrijwilliger gekeken of iemand goed kan luisteren. Binnen het team wordt gestreefd naar een open en leerzame sfeer.

Voor de training van de vrijwilligers wordt de ene maand een teamoverleg gepland en de andere maand verzorgen de werkbegeleiders een training. Deze training is gebaseerd op hetgeen waar het team behoefte aan heeft.

Binnen Stip Dukenburg komen bezoekers meerdere malen met dezelfde vraag terug als zij zelf thuis nog iets moeten regelen omtrent deze vraag. Wanneer er sprake is van een vervolgspraak, heeft deze betrekking op doorverwijzing (M. Geelen, persoonlijke mededeling, 9 mei 2017).

Binnen Stip Dukenburg zitten de volgende organisaties en voorzieningen gevestigd in hetzelfde pand: sociaal wijkteam, zwembad, wijkcentrum, steunpunt van de stadswinkel en de vrije academie.

Openingstijden:

Maandag tot en met vrijdag van
09.30 - 12.00 uur (Stip, z.d.).

Stip Centrum

Binnen Stip Centrum zijn 8 vrijwilligers actief. Stip Centrum bereikt voornamelijk de ouderen doelgroep en voor deze doelgroep worden vaak activiteiten georganiseerd. De vrijwilligers ondersteunen en helpen veel ouderen uit de wijk bij de dagelijkse zaken zoals boodschappen doen of hulp in de huishouding. De werkzaamheden binnen deze Stip, wijken niet af van

de werkzaamheden zoals deze beschreven staat. Wel worden gesprekken met bezoekers altijd in duo's gevoerd. Bij de werving van de juiste vrijwilligers wordt er gestreefd naar een divers team. Zo zijn er, vergeleken met de andere vrijwilligers, twee jongere vrijwilligers aanwezig van 26 en van 40 jaar. Echter zou het team nog diverser mogen zijn door meer jonge vrijwilligers te werven. Daarnaast wordt er bij de selectie van vrijwilligers gekeken naar de werkvelden van de persoon. De vrijwilligers hebben allemaal een training gehad in materiële dienstverlening en een agressietraining. Verder wordt er iedere donderdag een training verzorgd door de publieksvoorlichters, alle gemeentelijke regelingen en alle veranderingen binnen de gemeente.

Binnen deze Stip is agressie een issue omdat zij gevestigd zitten in hetzelfde pand als het sociaal wijkteam voor dak- en thuislozen. Dit is een doelgroep waarbij kennis moet zijn over omgaan met agressie bij bezoekers.

Het aantal bezoekers per week is heel verschillend, de ene week is het heel erg druk en de andere week is het heel rustig. Periodes waarin het wat drukker is, zijn bijvoorbeeld wanneer de gemeentelijke belastingen ingediend dienen te worden. Stip Centrum wijst veel door naar Het Inter-lokaal. Iedere donderdag vindt er een nabespreking plaats met het sociaal wijkteam waarin gekeken wordt wie er is doorverwezen en of de Stip hierin nog iets kan betekenen. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de Informatie- en Advieslijn (S. Reiniers, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

Binnen het pand van Stip Centrum zit enkel het sociaal wijkteam voor dak- en thuislozen gevestigd in hetzelfde pand.

Openingstijden:

Dinsdag: 09.30 - 12.00 uur

Woensdag: 14.00 - 16.30 uur

Donderdag: 14.00 - 16.30 uur

(Stip, z.d.).



Afbeelding 3: Stip Centrum (Stipnijmegen, z.d.).

Stip Zuid

Tot op heden is er geen reactie vanuit Stip Zuid gekomen. Afwijkingen van de werkwijze en het bereik van deze Stip zijn niet meegenomen binnen dit onderzoek.

Openingstijden:

Maandag tot en met donderdag van 11.00 - 15.00 uur. Locatie: het Hart van Hatert

Dinsdag ook van 10.00 - 12.30 uur in wijkplaats Buur.

(Stip, z.d.).

Stip Nieuw-West

Tot op heden is er geen reactie vanuit Stip Nieuw-West gekomen. Afwijkingen van de werkwijze en het bereik van deze Stip zijn niet meegenomen binnen dit onderzoek.

Openingstijden:

Maandag tot en met donderdag: 09.30 - 12.00 uur

Op woensdag is er een inloop in de huiskamer bij Bosshardt van het Leger des Heils van 13.30 - 16.00 uur (Stip, z.d.).

Eigen bevindingen naar aanleiding van het bezoeken van de Stips

In dit onderzoek zijn observaties van de onderzoekers meegenomen. De observaties hebben plaatsgevonden tijdens het bezoek aan de Stip voor een interview met een coördinator of werkbegeleider. De volgende observatiepunten zijn van te voren vastgesteld:

- Buitenkant van het gebouw
- Binnenkant van het gebouw
- Ontvangst
- Bereikbaarheid van de Stip
- Medewerkers

Elke Stip kent zijn eigen inrichting van het pand. Wat over het algemeen in dit onderzoek als werkzame factor wordt gezien is de ontvangstbalie bij binnenkomst. Bij de ontvangstbalie is een medewerker aanwezig die de bezoeker verwelkomt waardoor de bezoeker weet waar hij of zij heen moet. Dit schept duidelijkheid. In elke Stip is een wachtruimte beschikbaar waar de bezoeker kan wachten totdat hij of zij geholpen wordt. De verschillende locaties van de Stips zijn goed bereikbaar, zowel met het openbaar vervoer als met eigen vervoer. De stips liggen centraal in de wijk en zijn hierdoor gemakkelijk te vinden. De inrichting van de Stips zien er over het algemeen overzichtelijk en netjes uit, zowel de binnenkant als de buitenkant.

De groep vrijwilligers die werkzaam zijn is erg divers en hebben uiteenlopende (culturele) achtergronden. Dit is een meerwaarde voor de Stips. Enkele vrijwilligers spreken naast de Nederlandse taal ook nog een andere taal en dit maakt een Stip toegankelijk voor alle bezoekers. De bezoekers van de Stips zijn tevens divers en de diversiteit aan vrijwilligers sluit hierop aan. Echter is er weinig diversiteit te vinden in de leeftijd van de vrijwilligers. Bijna alle vrijwilligers bij de Stips zijn op hogere leeftijd, met uitzondering van Stip Oud - West en Stip Centrum waar in totaal twee jonge vrijwilligers werkzaam zijn. De beperkte diversiteit in de leeftijd van de vrijwilligers is voor de onderzoekers een minder werkzame factor.

Voor bezoekers is het mogelijk om in een open of aparte ruimte een gesprek te voeren. Dit is belangrijk omdat hierdoor de optie gegeven wordt in een afgesloten ruimte in gesprek te gaan over de vraag. De privacy wordt hierdoor gewaarborgd.

De inrichting van de Stips verschilt per Stip. Wat de onderzoekers over het algemeen aanspreekt binnen de inrichting is als de inrichting modern, strak en overzichtelijk is. De oubollige inrichting van enkele Stips spreekt de onderzoekers minder aan. Onder oubollig wordt verstaan: een oud pand en een verouderde inrichting. De coördinatoren van de Stips beamen dat de oubollige inrichting van enkele Stips niet past bij een jongerenStip.

Conclusie deelvraag 1

Naar aanleiding van het bestuderen van de werkwijze van de negen Stips in Nijmegen kan er geconcludeerd worden dat er een basisontwerp is waar de Stips zich op doorontwikkelen.

Dit basisontwerp bestaat uit de volgende onderdelen:

1. De negen Stips richten zich op het informeren en adviseren van bezoekers in de vorm van nuldelijnshulpverlening, daarnaast vervullen de Stips een functie op het gebied van ontmoeten en verbinden;
2. De negen Stips kennen een basisopbouw in het team. De teams bestaan uit: coördinator, werkbegeleider, publieksvoorlichter en vrijwilligers;
3. Bij de opening van de Stip vindt er een voorbespreking plaats en wanneer ze sluiten vindt er een nabespreking plaats;
4. Bezoekers die binnenkomen bij een van de Stips worden verwelkomt door de gastheer/gastvrouw, hij/zij vormt het eerste aanspreekpunt;
5. Registratie vindt in eerste instantie alleen plaats op vraag, geslacht, leeftijd en postcode. In Stip Oud-West en Stip Midden wordt echter afgeweken van deze registratie en wordt de naam van de bezoeker geregistreerd;
6. Vragen die behandeld worden zijn voornamelijk enkelvoudige vragen, waar direct antwoord op gegeven kan worden;
7. Complexe vragen worden doorverwezen, waarbij het sociale wijkteam de groote partij is waar naar doorverwezen wordt;

Op dit basisontwerp kunnen de Stips zich doorontwikkelen. Deze doorontwikkeling is per Stip afhankelijk van een aantal factoren, voornamelijk wijkfactoren. De negen Stips spelen in op de behoefte van de wijk waarin zij gevestigd zijn. Per Stip zijn de openingstijden, het aantal werkzame vrijwilligers en de training van vrijwilligers anders. Het aantal vrijwilligers is afhankelijk van het bereik van de Stip. Binnen de Stips wordt gestreefd naar een divers team aan vrijwilligers. Echter is er geen diversiteit terug te zien in leeftijd. Er zijn voornamelijk vrijwilligers met een leeftijd boven de 40 jaar werkzaam. Alleen binnen Stip Oud-West en centrum is een jonge vrijwilliger aanwezig. De diversiteit waar naar gestreefd wordt is wel terug te zien in de culturele achtergrond en in kennis en kunde. Een meerwaarde van deze diversiteit in cultuur is dat er binnen alle Stips minimaal één vrijwilliger is die Arabisch spreekt. Hiermee wordt ingespeeld op de behoefte van de wijken. De training van het team vrijwilligers is afhankelijk van de behoeften per Stip, gebaseerd op de behoeften van vrijwilligers en de behoeften vanuit veel voorkomende hulpvragen. De meest voorkomende hulpvragen van de bezoekers van de Stips hebben betrekking op financiën en regelingen. Echter wordt in de Stips voornamelijk praktische hulp geboden.

De registratie in Stip Oud-West en Stip Midden wijkt af van de basisregistratie waarin alleen leeftijd, geslacht en postcode genoteerd worden. Zowel in Stip Midden als Oud - West worden namen genoteerd vanwege het grote bereik en taalbarrière.

Doordat er op vrijwel alle aspecten ingespeeld wordt per Stip, is er geen Stip die specifiek als 'good practice' gebruikt kan worden voor de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip. Echter zijn er per Stip verschillende aspecten die Jimmy's mee kan nemen. Hier wordt nader op ingegaan in de beantwoording van de centrale vraagstelling.

4.3. Deelvraag 2 : Met welke vragen en behoeften komen de jongeren van 16 tot en met 27 jaar binnen bij de negen Stips in Nijmegen?

Het antwoord op deze deelvraag komt voort uit expertinterviews met coördinatoren en een werkbegeleider van zeven Stips. Daarnaast zijn er interne en externe bronnen geraadpleegd over de cijfers van de Stips over de gemeente Nijmegen zodat literatuur en interviews aan elkaar gekoppeld zijn. Het antwoord op deze deelvraag wordt overzichtelijk in kaart gebracht aan de hand van verschillende figuren, deze zijn terug te vinden in bijlage 6. Deze gegevens worden verklaard aan de hand van cijfers per wijk. Daarnaast wordt er per Stip ingegaan op het bereik van jongeren binnen deze Stip.

Het bereik van de jongeren wordt in de registratie van de Stips opgesplitst in twee leeftijdscategoriën: 0 - 15 jaar en 15 - 24 jaar. De gehele leeftijdsgroep van 16 - 27 jaar, zoals deze gesteld is in de deelvraag, wordt hierdoor niet geheel meegenomen in de uitwerking. Daarnaast wordt er binnen de Stips enkel geregistreerd op leeftijd, geslacht, postcode en eerste vraag (Gemeente Nijmegen, 2015). Mede om deze reden kan bij de beantwoording van deze deelvraag niet dieper ingegaan worden op specifieke kenmerken van de jongeren die de Stips bezoeken, zoals opleidingsniveau en etniciteit.

Bereik van jongeren binnen de negen Stips

In 2016 hebben de Stips 671 unieke jongeren bereikt in de leeftijd van 15 tot 24 jaar (zie bijlage 6, figuur 1). Dit betreft 5% van het totaal aantal bezoekers die zich bij de Stips gemeld hebben in 2016. Stip Oud-West bereikt de meeste jongeren. In 2016 hebben zij 329 unieke jongeren bereikt van het totaal van 671 jongeren (49% van het totaal). In onderstaand figuur is inzichtelijk weergegeven wat het bereik van jongeren per Stip is.

De meest voorkomende onderwerpen onder jongeren in de leeftijd van 15 tot 24 jaar hebben betrekking op financiële regelingen en voorzieningen, vrijetijdsbesteding en onderwijs en wonen.

Om een duidelijke koppeling te kunnen maken tussen het bereik van jongeren door de negen Stips en de wijk is gebruik gemaakt van ofiguur 3: *Leeftijdsopbouw pers stadsdeel 2015* (zie bijlage 6) (Stadsmonitor, 2016). In de beschreven tekst is per Stip gebruik gemaakt van de figuren uit bijlage 6.

Stip Oud-West

Stip Oud-West bereikt het grootste aantal jongeren van alle Stips: 329 jongeren (zie bijlage 6, figuur 1) In het interview met de coördinator van Oud-West, mevrouw Haarhuis, is er extra aandacht besteed aan de jongeren. Uit het interview kwam naar voren dat er geen specifieke aanleiding lijkt te zijn van het grote bereik van jongeren in Oud-West. Mevrouw Haarhuis geeft aan dat zij denkt dat het grote bereik ligt aan het feit dat Oud-West als enige Stip negen dagdelen per week geopend is. Een andere mogelijke verklaring, gegeven door mevrouw Haarhuis, is dat de Stip vrij centraal gelegen ligt; het centrum en het station zijn op loopafstand. Daarnaast is Het Inter-Lokaal gevestigd in hetzelfde pand en dit versterkt de aanloop van jongeren. Daarnaast denkt mevrouw Haarhuis dat mond tot mond reclame een mogelijke verklaring is voor het bereik van jongeren (B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017).

In de wijk Oud-West heeft 31% van de bewoners een leeftijd tussen de 15 en 29 jaar. Dit ligt hoger dan het Nijmeegse gemiddelde van 27% (zie bijlage 6, figuur 3) (Stadsmonitor, 2016). Echter vormt dit geen directe verklaring voor het bereik van het aantal jongeren binnen Stip Oud-West.

Stip Noord

Binnen Stip Noord worden jaarlijks zo'n 14 jongeren bereikt (zie bijlage 6, figuur 1) (Stip, 2016). De jongeren die bereikt worden zijn voornamelijk jongeren van Eritrese afkomst in de leeftijd 18 tot en

met 23 jaar. Deze jongeren komen voornamelijk met vragen omtrent werk of vrijwilligerswerk (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 2 mei 2017). Dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met de huisvesting van honderd jonge Eritrese mannen in oktober 2015 in Lent (NOS, 2015) en de aflopende vluchtelingen-trajecten. Om in te spelen op de behoefte en de taal van deze jongeren zijn er binnen Stip Noord twee vrijwilligers die de Arabische taal beheersen (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 2 mei 2017). Het lage bereik van jongeren in Stip Noord zou te maken kunnen hebben met het feit dat slechts 15% van de bevolking de leeftijd 15 tot en met 29 jaar heeft (zie bijlage 6, figuur 3) (Stadsmonitor, 2016).

Stip Oost

Stip Oost heeft een redelijk hoog bereik van jongeren: 79 unieke jongeren (zie bijlage 6, figuur 1). Dit is het een na hoogste qua bereik van jongeren van alle Stips (Stip, 2016). Binnen de wijk Nijmegen-Oost zien we dat er een relatief hoog percentage jongeren woonachtig is, 37% (zie bijlage 6, figuur 3). Veel van deze gevestigde jongeren zijn studenten woonachtig in een studentencomplex van bijvoorbeeld SSHN of op een kamer (Stadsmonitor, 2016). Ondanks dat er veel studenten woonachtig zijn binnen de wijk Nijmegen-Oost bereikt Stip Oost voornamelijk jongeren die afkomstig zijn van het asielzoekerscentrum (AZC) dat gevestigd is naast Stip Oost. Voorheen was er een groep van circa 40 jongeren die buiten bij Stip Oost rondhingen en de Stip bezocht hebben. Deze jongeren kwamen voornamelijk binnen met praktische vragen omtrent studiefinanciering, kinderbijslag en de aanvraag van een DigiD. Het feit dat het bereik van jongeren relatief laag is heeft volgens de heer Hermens te maken met de ontwikkelingen in de samenleving. De samenleving wordt ingewikkelder vanwege de digitalisering. Voor voornamelijk ouderen is dit niet goed bij te houden, zeker wanneer zij geïsoleerd zijn. Daarnaast speelt het mee dat Nijmegen-Oost een wijk is waar veel vergrijzing plaatsvindt (R. Hermens, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Stip Midden

Het bereik van jongeren door Stip Midden is laag: 31 jongeren per jaar (zie bijlage 6, figuur 1) (Stip, 2016). In de wijk is 27% van de jongeren in de leeftijd 15 tot en met 29 jaar (zie bijlage 6, figuur 3). Jongeren kwamen afgelopen jaren voornamelijk naar deze Stip in de periode mei/juni en de vragen hadden betrekking op de betaling van schoolboeken, omdat ouders dit niet konden opbrengen. In augustus/september is er ook aan grotere aanloop geweest omdat de scholen weer open gingen. Stip Midden heeft toentertijd contact gelegd met het ROC omdat daar een medewerker van de gemeente Nijmegen werkt en deze een beroep kon doen op een fonds waardoor de schoolboeken betaald konden worden. Opmerkelijk aan deze Stip is dat zij de jongeren niet zien, maar voornamelijk de ouders van deze jongeren naar de Stip komen met vragen omtrent hun kind. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het lage bereik van jongeren, ondanks het hoge percentage gevestigde jongeren in wijk Nijmegen-Midden. Volgens werkbegeleider de heer Martha ligt het lage bereik van jongeren vooral aan de cultuur van de bezoekers. In de Afrikaanse cultuur is het gebruikelijk dat ouders alles regelen voor het kind. Vrijwilligers vragen wel naar de jongeren zelf, maar deze komen niet. De problemen van de jongeren zijn wel bekend bij Stip Midden. De vragen waar ouders, voor hun kind, mee naar deze Stip komen hebben voornamelijk betrekking op financiën en schulden, voornamelijk telefoonschulden. Ouders willen graag betalen voor de jongeren, maar zijn hiertoe niet in staat vanwege een laag inkomen. Vragen omtrent studiefinanciering worden niet behandeld omdat een Stip schuldenproblematiek niet wil stimuleren. De heer Martha denkt dat jongeren weinig bereikt worden omdat zij hun kop in het zand steken en verwachten dat ouders de problemen wel zullen oplossen (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

Stip Lindenholt

Het bereik van jongeren binnen Stip Lindenholt is erg laag, slechts 16 jongeren per jaar (zie bijlage 6, figuur 1) (Stip, 2016). In de wijk Lindenholt zien we dat 20% van de bewoners in de leeftijd van 15 en 29 jaar is (zie bijlage 6, figuur 3). De jongeren die sporadisch binnenkomen hebben voornamelijk vragen omtrent studiefinanciering, financiën of Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Een mogelijke verklaring voor het lage bereik is dat jongeren andere voorliggende voorzieningen hebben waarmee zij bekend zijn (S. Chhab, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

Stip Dukenburg

Jaarlijks bereikt Stip Dukenburg 75 jongeren (zie bijlage 6, figuur 1). Dit is een redelijk hoog aantal vergeleken met andere Stips (Stip, 2016). Binnen de wijk Dukenburg heeft 18% van de bewoners een leeftijd tussen de 15 en 29 jaar (zie bijlage 6, figuur 3) (Stadsmonitor, 2016). Ondanks dat het bereik van jongeren binnen deze Stip relatief hoog is vergeleken met andere Stips, zijn het nog steeds weinig jongeren en in het verleden is gekeken wat Jimmy's hierin zou kunnen betekenen. De coördinator mevrouw Geelen heeft weinig zicht op de vragen waarmee jongeren binnenkomen. Stip Dukenburg hanteert een andere aanpak omtrent jongeren in de zin van doorverwijzing. Jongeren of ouders worden herhaaldelijk doorverwezen naar het jongerenwerk of andere instanties die meer op jongeren gericht zijn zoals Just of Op Jezelf. Mevrouw Geelen denkt dat er weinig jongeren bereikt worden omdat jongeren de zaken vaak hoog op laten lopen, maar ook vanwege het feit dat jongeren veel online doen. Hierdoor bezoeken zij minder snel een fysieke locatie (M. Geelen, persoonlijke mededeling, 9 mei 2017).

Stip Centrum

Binnen Stip Centrum komen jaarlijks 23 jongeren (zie bijlage 6, figuur 1). De jongeren die binnenkomen zijn voornamelijk statushouders en komen binnen met vragen over de aanvraag van studiefinanciering, schulden en werk zoeken na het afronden van een studie. Deze vragen worden vaak doorverwezen naar het jongerenteam van het Werkbedrijf Nijmegen (S. Reiniers, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017). Er zijn binnen het Centrum veel jongeren in de leeftijd 15 tot en met 29 jaar gevestigd in het centrum van Nijmegen (zie bijlage 6, figuur 3). Dit zijn veelal studenten die woonachtig zijn op kamers of in een woning van het SSHN en studeren aan de Hogeschool van Nijmegen of aan de Radboud Universiteit, namelijk 40% (Stadsmonitor, 2016). Ondanks het hoge percentage gevestigde jongeren is het bereik van jongeren binnen Stip Centrum laag. De reden van het lage bereik van jongeren, naast de statushouders, heeft volgens mevrouw Reiniers te maken met het feit dat jongeren voornamelijk beneden in de stad wonen en ouderen wat hoger in de stad, bij de Stip in de buurt. Jongeren die wel in de buurt van de Stip wonen hebben andere manieren om hun vragen beantwoord te krijgen. Veel jongeren hebben al contact met bijvoorbeeld het sociaal wijkteam. Binnen Stip Centrum wordt er anders omgegaan met vragen van jongeren, deze vragen worden vaker doorverwezen. De vrijwilligers die werkzaam zijn bij deze Stip zijn vaak al gepensioneerd en vinden het lastig aan te sluiten bij de belevingswereld van jongeren. Wanneer een statushouder binnenkomt met een vraag krijgen zij vaker een functie binnen een van de Stips. Dit heeft te maken met het feit dat zij graag vrijwilligerswerk willen doen en binnen de Stips de functie van tolk kunnen invullen (S. Reiniers, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

Conclusie deelvraag 2

Het bereik van jongeren binnen de negen Stips is over het algemeen erg laag. Stip Oud-West vormt hierin een uitzondering, zij bereiken veel jongeren vergeleken met de andere Stips. Tijdens het gesprek met mevrouw Haarhuis werd duidelijk dat dit niet te wijten is aan specifieke kenmerken van deze Stip, maar voornamelijk te maken heeft met omstandigheden zoals vestiging op een centraal gelegen plek en jongeren die andere jongeren meenemen. Daarnaast heeft de vestiging van Het Inter-lokaal in hetzelfde pand de aanloop van jongeren versterkt. Op plaatsen waar, naast Stip Oud-West, een relatief groot aantal jongeren bereikt worden, dit zijn voornamelijk statushouders of jongeren die in een asielzoekerscentrum verblijven. Vragen waar jongeren bij de negen Stips voornamelijk mee binnenlopen hebben betrekking op financiële regelingen en voorzieningen en op vrijetijdsbesteding, werk en onderwijs. Ook hier gaat het voornamelijk om praktische zaken zoals een aanvraag van studiefinanciering. Doordat het bereik van jongeren laag is binnen de Stips kon ook hier geen gebruik gemaakt worden van een 'good practice' voor Jimmy's.

Wat over het algemeen op te merken valt is dat er wijken zijn waar veel jongeren in de leeftijd 15 tot 29 jaar gevestigd zijn. Nijmegen-Centrum, Nijmegen-Oost, Nijmegen Oud-West en Nijmegen-Midden vormen hierin de top 4 met de grootste groep jongeren in de leeftijd 15 tot 29 jaar. Echter is gebleken dat het hoge bereik van jongeren binnen Stips niet gekoppeld kan worden aan het hoge percentage jongeren in de leeftijd 15 tot 29 jaar. In wijken waar het percentage jongeren hoog is, bijvoorbeeld Nijmegen-Centrum, is het bereik van jongeren binnen die Stip laag. Wat bekend is van de wijken

waarin veel jongeren woonachtig zijn, is dat dit voornamelijk studenten zijn die gevestigd zijn in een studentencomplex of kamer, dit zijn veelal hoogopgeleide (HBO en Universitair). Hiermee zouden we kunnen concluderen dat de doelgroep jongeren die bereikt wordt door de Stips géén hoogopgeleiden jongeren betreft. Dit is echter een aanname, cijfers over opleidingsniveau worden binnen de Stips namelijk niet geregistreerd.

4.4. Deelvraag 3 Hoe zien de Stips de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip voor zich?

Het antwoord op deze deelvraag is verkregen middels expertinterviews met de coördinatoren en een werkbegeleiders van zeven Stips. De bevindingen van Stip Zuid en Nieuw - West zijn niet meegenomen binnen deze deelvraag omdat er tot op heden geen reactie is gekomen voor deelname aan dit onderzoek.

In de expertinterviews zijn de coördinatoren en één werkbegeleider bevraagd over of zij bekend zijn met Jimmy's, hoe zij de ontwikkeling tot jongerenStip zien en wat zij vanuit hun eigen ervaringen denken dat nodig is om Jimmy's te ontwikkelen tot jongerenStip. Deze zullen per Stip toegelicht worden. De antwoorden zoals deze gegeven zijn in onderstaande tekst zijn letterlijk overgenomen uit de expertinterviews, in sommige gevallen is tijdens de expertinterviews niet dieper ingegaan op hetgeen wat gezegd is. Hierdoor kan onderstaande informatie als compleet beschouwd worden.

1. Stip Oud-West

- Zorg voor een app waarmee contact gemaakt kan worden met jongeren;
- Alle Stips dienen op de hoogte te zijn van de jongerenStip;
- Korte lijntjes met andere organisaties;
- Informatie dient snel opgezocht te kunnen worden;
- Voldoende informatie vergaren over de thema's die spelen bij jongeren;
- Formulieren voor de aanvraag van voorzieningen dienen standaard aanwezig te zijn;
- Er dient een sociale kaart beschikbaar te zijn gericht op jongeren;
- De juiste vrijwilligers dienen in huis te zijn bij de start van een jongerenStip;
- De ruimte van Jimmy's schrikt jongeren af, de open ruimte vormt een te grote drempel;
- Investeren in onderwerpen als school en werk: helpen bij het maken van CV's en studiekeuze;

(B. Haarhuis, persoonlijke mededeling, 3 mei 2017).

"Ergens zitten en op de jongeren wachten, dan komen ze niet" – Medewerker Stip

2. Stip Noord

- Zorgen voor samenwerking met andere organisaties en partners;
- Wanneer er doorverwezen wordt naar Jimmy's, terugkoppeling geven over hoe dit opgepakt is;
- Weten wat je voor de ander kunt betekenen (concreet en praktisch);
- Het is goed dat jongeren gehoord worden door andere jongeren;
- Bereik van jongeren vergroten door actief de wijk in te gaan;
- Drempel voor jongeren om binnen te stappen bij Jimmy's is groot;

(M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

3. Stip Oost

- Jongeren zien te bereiken, er zijn veel organisaties in Nijmegen die zich richten op deze doelgroep;
- Virtueel maken, waarbij je meebeweegt met wat jongeren willen en niet zelf invullen voor jongeren;
- Zorgen dat je uit de vicieuze cirkel komt waarin je telkens dezelfde doelgroep bereikt;
- Denk goed na over wie de doelgroep is en laat de doelgroep vooral veel zelf doen;
- Denk vooraf goed na over waar je op wil richten;

- Zorg dat jongeren andere jongeren meenemen;
 - Denk goed aan de privacy van jongeren;
 - Zorg dat het aantrekkelijk en zichtbaar is voor jongeren;
 - Zorg voor goede voorbeelden in de zin van rolmodellen;
 - Zorg voor goede doorverwijzing;
 - Zorg voor praktijkondersteuners vanuit verschillende gebieden: zorg, gezondheid (voeding, sport etc.);
 - De kwaliteit van de informatievoorziening moet optimaal zijn, zodat mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd, waardoor mensen teleurgesteld raken;
 - Wat niet werkt binnen de Stips voor een jongerenStip: de uitstraling van de Stips;
- (R. Hermens, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

4. Stip Midden

- Outreachend te werk gaan, niet afwachten;
 - Niet zomaar gaan flyer, maar acties organiseren en praten met jongeren op straat;
 - Direct uitnodigen voor een gesprek;
 - Samenwerking opzoeken met politie;
 - Bezoeken van hangplekken;
 - In een wijkcentrum en/of Stip gaan zitten om mensen te informeren over Jimmy's, hiermee bereik je het (in)formele netwerk van jongeren, waardoor mond-tot-mond reclame versterkt wordt;
 - Jongeren bereiken via social media, zodat je zorgt voor privacy;
 - Rekening houden in de benadering van jongeren met een migratieachtergrond en hun ouders, veel jongeren schamen zich en in sommige gevallen zijn kinderen van ouders vernederlandst, maar de ouders niet;
 - Voorlichting geven aan de oudere generatie;
- (J. Martha, persoonlijke mededeling, 10 mei 2017).

5. Stip Lindenholt

- Brainstormen over de behoeften van jongeren;
- Inspelen op de behoeften van jongeren;

Volgens mevrouw Chhab is het voor de gemeente Nijmegen geen meerwaarde om een jongerenStip op te richten. De Stips richten zich namelijk op alle bewoners en dus ook op jongeren. Mevrouw Chhab is meer voorstander van een samenwerking opzoeken met de negen Stips in de vorm van een spreekuur (S. Chhab, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

6. Stip Dukenburg

- Het leveren van maatwerk voor jongeren;
 - Maatwerk in het aannemen van vrijwilligers;
 - Inspelen op de trend van online zijn van jongeren;
 - Zowel een fysieke als een online jongerenStip;
 - Meer aan de voorkant gaan zitten;
 - Zorgen voor een goede coördinator en werkbegeleider;
 - Geef het de tijd om het te laten ontstaan;
 - Neem de ruimte om fouten te maken;
 - Experimenteren: gebruik maken van de bestaande Stip locaties wanneer deze dicht zijn;
- (M. Geelen, persoonlijke mededeling, 9 mei 2017)

"Maak de afweging of je alles zelf in huis wil hebben of zorg voor korte lijntjes met andere organisaties" – Medewerker Stip

7. Stip Centrum

- Jongeren laten helpen door andere jongeren;
 - De werkwijze zou zich extra moeten richten op talentontwikkeling;
- (S. Reiniers, persoonlijke mededeling, 11 mei 2017).

Conclusie deelvraag 3

Binnen het bevragen van de coördinatoren en werkbegeleider zijn de meest voorkomende tips en adviezen voor Jimmy's gegeven in de ontwikkeling naar jongerenStip als volgt:

- Gebruik maken van een online functie voor jongeren;
- Zorgen voor de juiste connecties in de vorm van samenwerking;
- Jongeren op de juiste wijze zien te bereiken;
- Binnenkant van Jimmy's vormt een drempel voor jongeren doordat de ruimte groot en open is;

4.5. Deelvraag 4 Wat is het primaire proces van de klant binnen Jimmy's Nijmegen?

Onder het primaire proces van de klant wordt in deze deelvraag verstaan: de weg die de klant binnen een organisatie aflegt vanaf het moment dat deze zich aanmeldt of wordt aangemeld en wat er zich tijdens deze reis afspeelt (Verhagen, 2010). Voor deze deelvraag zijn de volgende onderwerpen meegenomen: de weg die de jongere aflegt als deze binnen komt tot het moment dat hij weer weg gaat, de organisatie en de werkwijze binnen Jimmy's, de registratie van de jongeren, de selectie en scholing van de stagiaires en vrijwilligers en de samenwerking met andere organisaties. Een selectie is gemaakt op basis van wat relevant is om de werkwijze van de Stips en Jimmy's te vergelijken en te analyseren. Binnen de probleemoriëntatie (zie bijlage 1) is het primair proces van Jimmy's al aangestipt, de informatie zoals deze hieronder beschreven staat is hierdoor niet zozeer vernieuwd, maar voornamelijk aanvullend op de probleemoriëntatie.

De weg van de jongere die binnenkomt bij Jimmy's

Een van de uitgangspunten van Jimmy's is het informeren en adviseren van jongeren. In het fysieke pand van Jimmy's werken jongeren en professionals samen. Bij binnenkomst is een grote tafel zichtbaar; deze wordt de 'ontvangsttafel' genoemd. Deze tafel dient ten alle tijden bemand te zijn door de 'dagchef', een stagiaire of een vrijwilliger. De dagchef is het eerste aanspreekpunt van de jongere die binnen komt. Zij stellen de jongere op zijn gemak en inventariseren de eerste vraag, behoefte of idee van de jongere (Tandemwelzijn, 2015). Indien mogelijk wordt de vraag van de jongere direct afgehandeld of de vraag wordt uitgezet in het netwerk van de vrijwilligers van Jimmy's. Als deze de vraag ook niet kan beantwoorden dan wordt er een professional bijgehaald. Eventuele persoonlijke vragen kunnen besproken worden in afgesloten ruimtes (Tandemwelzijn, 2015).

Binnen Jimmy's wordt er gewerkt volgens een vaste werkwijze om de jongere te adviseren met de vraag waarmee hij of zij binnenkomt. Deze werkwijze staat op een geplastificeerd vel en is als volgt;

Maak contact met de jongere

- Er zit altijd iemand aan de stamtafel die dit kan doen

Drinken aanbieden

- Want je bent natuurlijk gastheer/gastvrouw

Waar kan ik je mee helpen?

- Maak een leuk praatje en kijk wat je kan betekenen.

Doorverwijzen?

- Soms kun je de vraag niet zelf beantwoorden. Vraag degene die dat wel kan erbij, of geef gegevens (e-mail, telefoonnummer, of tijd van het spreekuur).

Verder nog vragen of talenten?

- Heb interesse in de jongere en kijk of hij/zij nog meer wil weten, wat ze leuk vinden en wie ze zijn.

Zie ik je nog eens?

- Nodig de jongere uit voor een andere activiteit bij Jimmy's (Open Jimmy's, Projectavond, spelletjesavond, movie night, workshop) en/of maak een vervolgspraak.

Zo, wat vond je ervan?

- Als het kan probeer je te ontdekken of de jongere goed geholpen is. Je kunt vragen of ze genoeg informatie hebben voor nu, of misschien vragen of ze een cijfer kunnen geven en waarom ze dit cijfer kiezen

(Jimmy's, persoonlijke mededeling, 2 mei 2017).

De werkwijze binnen Jimmy's

In Nederland zijn er in totaal negen vestigingen van Jimmy's. Elke vestiging kent zijn eigen organisatie en invulling van het concept. In de basis is Jimmy's een jongeren netwerk waar jongeren terecht kunnen met al hun vragen, ideeën en talenten. Het wordt beheert door jongeren en een netwerk van experts. Iedere jongere heeft af en toe een vraag maar bovenal talenten waar hij anderen mee kan helpen. Dit wordt *'de circulaire structuur van Jimmy's'* genoemd (Clarijs, 2017). Jongeren die (veelvuldig) te maken hebben gehad met jeugdzorg zullen het als prettig ervaren dat zij nooit alleen 'een klant' zijn bij Jimmy's, of niet als enige 'een klant' zijn. Het jongeren netwerk van Jimmy's zorgt voor een invulling aan preventief en positief jeugd beleid van de gemeenten (Clarijs, 2017). Jimmy's Nijmegen is dagelijks geopend van 10.00 - 18.00 uur. Maandelijks is er op donderdag een Open Jimmy's avond en wijkt de openingstijd af. Op een Open Jimmy's avond is Jimmy's geopend tot 21.00 uur.

In 2017 zal Jimmy's Nijmegen zich ontwikkelen tot stedelijke jongerenStip. De Informatie- en Adviesfunctie wordt vervuld door vrijwillige jongeren die opgeleid en ondersteund worden door een facilitator van Tandem Welzijn (Jimmy's, 2017). Voor de functie van jongerenStip zal Jimmy's dagelijks geopend zijn tussen 14.00 en 18.00 uur. Op deze tijden is Jimmy's alleen gericht op de Informatie- en Adviesfunctie.

Peer to peer werkwijze

Jimmy's wordt gerund door vrijwillige jongeren en stagiairs (Tandemwelzijn, 2015). In het jongerenwerk is er steeds meer aandacht voor de peer-to-peer werkwijze. Ook Jimmy's maakt gebruik van deze werkwijze. Onder 'peers' wordt verstaan: *"Jongeren die eigenschappen met elkaar delen (leeftijd, geslacht, etniciteit, cultuur, subcultuur of woonplaats en taalgebruik), ervaringen met elkaar delen (middelengebruik, levensstijl, en scholing), en/of lid zijn van dezelfde groep"* (Manders, Metz & Sonneveld, 2017). Peers zijn betrokken bij de begeleiding van jongeren want jongeren leren het best en snelste van elkaar zonder tussenkomst van een professional (Clarijs, 2017). Peers kunnen makkelijk contact leggen met jongeren omdat zij dezelfde taal spreken. Een meerwaarde voor het inzetten van peers is dat zij dikwijls overtuigender zijn voor jongeren omdat zij dichter bij hun belevingswereld staan, vaak uit eigen ervaring spreken en natuurlijke rolmodellen zijn voor jongeren (Manders, Metz & Sonneveld, 2017). Jongeren die andere jongeren zien die elkaar helpen bij een vraag of een idee of met elkaar werken, ontdekken dat het makkelijk is om anderen te helpen of zelf om hulp te vragen (Clarijs, 2017). Binnen Jimmy's zijn 15 peers werkzaam die betrokken zijn in de begeleiding van jongeren. Deze worden ook wel 'een Jimmy' genoemd. Deze 'Jimmy's' zijn vrijwilligers of stagiaires van verschillende opleidingen (L. van Dijk, persoonlijke mededeling, 5 april 2017). Jongeren die bij Jimmy's komen hebben altijd het eerste contact met een stagiaire of vrijwilliger. Uit de praktijk blijkt dat serieuze gesprekken tussen een jongere en een stagiaire of vrijwilliger zich vaak vanzelf ontploffen in een informele setting. Soms is een vraag over huiswerk alleen een vraag over huiswerk, maar soms blijkt er meer achter een vraag te zitten die zich had kunnen ontwikkelen tot een serieus probleem (Clarijs, 2017). Er wordt aandacht besteed aan de vraag achter de vraag. Stagiaires kijken vanuit een positief paradigma naar de jongeren. Er wordt niet alleen gekeken naar de problemen, maar juist naar alle andere aspecten die belangrijk zijn in het leven van een jongere (Clarijs, 2017).

Facilitator

Jimmy's is opgezet door een kerngroep en facilitator. De facilitator is een Sociaal Cultureel Werker van Tandem Welzijn, ondersteunt de jongeren van Jimmy's en is tevens de opdrachtgever van dit onderzoek. De facilitator is er op gericht om jongeren zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren binnen Jimmy's. Dit gebeurt onder andere door trainingen aan jongeren. De facilitator investeert tevens in samenwerkingsverbanden en probeert de lijntjes met partners kort te houden. Hij is verantwoordelijk voor de financiering, begeleiding van stagiaires en is altijd op zoek naar co-creaties met jongeren en andere organisaties (Tandemwelzijn, 2015).

Dagchef

Jimmy's werkt met een dagchef. Iedere dag wordt er een andere dagchef aangesteld. Een dagchef is verantwoordelijk voor de taken die gedurende de dag moeten gebeuren en daarnaast zorgt hij voor

een prettige sfeer in het pand. De dagchef opent het pand en zorgt dat alles in het pand in orde en opgeruimd is voordat Jimmy's open gaat. De dagchef zit aan de 'ontvangsttafel'; de tafel die als eerste te zien is als er iemand binnenkomt en de jongeren ontvangt. De dagchef heeft zowel een begeleidende rol als een voorbeeldrol voor jongeren. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de jongeren en gasten.

Stagiaires en projectgroepen

Binnen Jimmy's zijn er verschillende stagiaires aanwezig van uiteenlopende opleidingen, zoals maatschappelijk werk en dienstverlening, maatschappelijke zorg, juridisch medewerker, communicatie en media. Het merendeel van de stagiaires volgt een opleiding aan het ROC. Stagiaires kunnen zelf bij Jimmy's binnenwandelen voor een stageplek, maar het ROC plaatst ook openstaande vacatures op het intranet. Er is een enkele HBO stagiaire en deze is over het algemeen vaak de dagchef binnen Jimmy's (D. Zonjee, persoonlijke mededeling, 18 mei 2017). De stagiaires hebben samen met jongeren verschillende werkgroepen opgezet. Jimmy's vindt het belangrijk dat er voor jongeren een leer- en ervaringsplek is; een plek waar jongeren kunnen leren en waar sommige projecten mogen mislukken. Dit vinden zij een belangrijk leerproces en draagt eraan bij dat jongeren in actie komen wanneer zij iets willen, ook zonder te weten wat de uitkomst zal worden (Tandemwelzijn, 2015).

De registratie van de jongeren

Jimmy's beoogt dat er elke dag een logboek wordt bijgehouden door aanwezige jongeren en stagiaires. Jimmy's wil op deze manier inventariseren hoeveel en met welke vragen of ideeën jongeren binnenkomen. In dit logboek zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- ☐ Aanwezigen in pand van Jimmy's
- ☐ Omschrijving van de dag
- ☐ Binnenlopende jongeren; Wie? Welke vraag? Hoe aangepakt?
- ☐ Binnenlopen anders; Wie? Welke vraag? Hoe aangepakt?

(Jimmy's, persoonlijke mededeling, 8 mei 2017).

Na het bestuderen van het logboek kan er geconcludeerd worden dat deze niet frequent wordt ingevuld. Het logboek dat nu in het fysieke pand van Jimmy's ligt is ingevuld over een periode van 18 oktober tot 25 april 2017 ten tijde van het bestuderen van het logboek. Er staan veel lege bladzijden in waarin alleen de datum is ingevuld. Er kan geconcludeerd worden dat het logboek slordig en onvolledig wordt bijgehouden. Op drie pagina's achter elkaar staat in hoofdletters beschreven "**HOE KAN DIT??**". Onder de kopjes '*binnenlopende jongeren en binnenlopen anders*' staan dikwijls alleen namen of beschrijvingen van personen beschreven zoals "*man met baard*". Het kopje '*welke vraag*' is onder beide kopjes niet altijd ingevuld.

Het logboek is geanalyseerd door te bestuderen met welke vragen de meeste jongeren binnen komen. Uit het logboek blijkt dat de meeste vragen gaan omtrent werk en studie, gevolgd door wetten - en regelgeving en vrijwilliger worden binnen Jimmy's.

De scholing en training van jongeren en Jimmy's

Elke dinsdag wordt er een training gegeven met betrekking tot de ontwikkeling van een jongerenstip. Dit wordt de Stip-training genoemd. Deze training wordt gegeven door de facilitator of een jongere of stagiaire van Jimmy's. Wekelijks komen er verschillende thema's aan bod zoals "*Hoe verwijs ik een jongere door?*", "*Wat zijn bruikbare bronnen voor een goede advisering?*" tot methodisch werken (Jimmy's, 2017). De trainingen zijn zo ingericht dat andere jongeren ook trainingen kunnen geven (Tandemwelzijn, 2015). Jimmy's beoogt dat er in 2017 minimaal vier trainingen gegeven worden door externe samenwerkingspartners omtrent een specifiek thema zoals bijvoorbeeld preventie van schulden of zoeken naar werk (Jimmy's, 2017).

Samenwerking met andere organisaties

De afgelopen jaren zijn er aanzienlijk veel samenwerkingsverbanden ontstaan tussen de gemeente Nijmegen en verscheidene jongerenorganisaties, maar ook tussen jongerenorganisaties onderling

(Gemeente Nijmegen, 2017). Sinds 2016 is er door Jimmy's fors geïnvesteerd in het versterken van het jongeren netwerk binnen Nijmegen. Jimmy's wil een netwerkorganisatie zijn en naamsbekendheid krijgen binnen de gemeente (Gemeente Nijmegen, 2017). Samenwerkingspartners zijn een belangrijke factor voor Jimmy's. Zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan (Tandemwelzijn, 2015). De samenwerkingspartners leveren zowel een inhoudelijke als financiële bijdrage en zorgen voor naamsbekendheid onder jongeren (Jimmy's, 2016). Zij hebben een rol binnen de Informatie- en Adviesfunctie binnen Jimmy's. Samenwerking met professionals is maatwerk en kan er per organisatie verschillend uit zien. Samenwerking kent de volgende varianten;

- ❑ *Meet and greet*: Jongerenorganisaties kunnen op de fysieke locatie van Jimmy's jongeren ontvangen voor gesprekken.
- ❑ *Werkplekken*: Partners kunnen een werkplek krijgen op de fysieke locatie van Jimmy's waardoor deze makkelijk te bereiken zijn voor jongeren, zij eenvoudig afstemming kunnen zoeken binnen het pand en zich kunnen laten adviseren door jongeren.
- ❑ *Online*: Partners kunnen een plek krijgen op de website en de mogelijkheid om te participeren in digitale dienstverlening bijvoorbeeld door een chatfunctie in de website van Jimmy's
- ❑ *Advisering*: Jongeren van Jimmy's kunnen organisaties adviseren over beleid en uitvoering van jeugdzaken etcetera.
- ❑ *Projecten*: Er kunnen in co-creatie projecten opgezet worden. Deze kunnen vele vormen en thema's hebben. Bijvoorbeeld preventieve activiteiten, evenementen, workshops enzovoorts.
- ❑ *Database*: Organisaties kunnen worden opgenomen in een database waardoor doorverwijzing makkelijk gemaakt wordt.

(Tandemwelzijn, 2015).

Tot dusver heeft Jimmy's een samenwerking met de volgende partners:

- ❑ R75 als ondersteuning van project EXPEX en NIM
- ❑ Het Werkbedrijf (jongerenteam), onderdeel van de gemeente Nijmegen
- ❑ Just, onderdeel van Het Inter-lokaal
- ❑ Jongerenrechtswinkel
- ❑ Steunpunt jonge mantelzorgers, onderdeel van SWON
- ❑ Nimma TV

Daarnaast heeft Jimmy's een samenwerking met andere (jongeren)organisaties van verschillende domeinen, zoals middelbare scholen, ROC Nijmegen, GGD en diverse jongerencentra. Met verschillende samenwerkingspartners worden co-creatie sessies en netwerkberaden georganiseerd waarin besproken wordt hoe de samenwerking vorm gegeven kan worden. Jimmy's beoogd om in 2017 met minimaal dertig verschillende partners een samenwerking te hebben (Jimmy's, 2017).

Eigen bevindingen naar aanleiding van observaties Jimmy's

Binnen het onderzoek zijn de onderzoekers minimaal één keer per week fysiek aanwezig geweest in het pand van Jimmy's. Hierbij zijn onbewust observaties uitgevoerd die meegenomen zullen worden binnen het onderzoek. Deze observaties zijn, net als bij de Stips, opgesplitst in de volgende observatiepunten:

- Buitenkant van het gebouw;
- Binnenkant van het gebouw;
- Ontvangst;
- Bereikbaarheid van Jimmy's;
- Medewerkers;

Deze zullen hieronder behandeld worden in werkzame factoren en niet-werkzame factoren, gebaseerd op bevindingen per onderzoeker en gezamenlijk besproken bevindingen. De observaties binnen Jimmy's zijn gedaan in de periode van 12 februari tot en met 19 mei 2017.

Observatie Jimmy's vanuit onderzoekers:

Het pand van Jimmy's is centraal gelegen en is makkelijk bereikbaar per voet, fiets, OV en auto. Er

zijn (betaalde) parkeerplekken voor de deur. Het station en centrum van Nijmegen liggen op loopafstand. Jimmy's oogt niet direct als een organisatie waar je met een vraag terecht kunt. Achter de ruit hangt een poster waarop vermeldt staat dat jongeren bij Jimmy's terecht kunnen voor een kopje koffie, een vraag, ideeën en talenten. De openingstijden staan aangegeven aan de buitenkant. De raamstickers zijn in opvallende kleuren en het logo van Jimmy's is zichtbaar te zien. Bij binnenkomst is er zowel een trap als een rolstoelbaan om op begane grond uit te komen. Op dit moment staan er twee grote tuinhuisjes in het pand die vrijwel het hele vooraanzicht bedekken. Enerzijds kan dit een gevoel van anonimiteit bieden maar anderzijds zorgt het voor een drempel om binnen te stappen en kijk je tegen de achterkant van een tuinhuisje aan bij binnenkomst. Aan de linkerkant is er een tafel waar jongeren en jongvolwassenen zitten. Dit is de ontvangsttafel en het eerste aanspreekpunt van een bezoeker. Naast de ontvangsttafel zijn er meerdere zitjes en tafels aanwezig binnen het pand van Jimmy's. Wanneer een mindervalide jongere bij deze ontvangsttafel wil komen, moet hij via de rechterkant de rolstoelbaan af rijden en via de flexwerkplekken een ronde rijden naar de ontvangsttafel. Om hier te komen moet de jongere heel Jimmy's doorrijden. Er is geconstateerd tijdens een observatie dat een mindervalide jongere de ontvangsttafel niet kon vinden en niet wist waar hij heen moest. Dit schept onduidelijkheid, zeker als er een mindervalide jongere voor de eerste keer Jimmy's bezoekt. In het pand van Jimmy's klinkt muziek door de speakers en Jimmy's wekt een informele sfeer. Bij binnenkomst wordt de bezoeker begroet door een persoon die aan de ontvangsttafel zit. Er is geen wachtruimte waar bezoekers kunnen wachten totdat zij geholpen worden, wel is er aan de linkerkant van binnenkomst een zitje gecreëerd dat zou kunnen functioneren als wachtruimte.

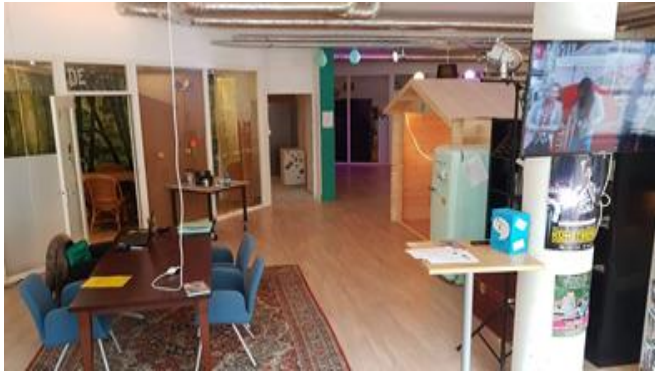
In het pand van Jimmy's zijn er een aantal grote tafels te zien waar verschillende jongeren met een laptop zitten. In het pand zijn twee tuinhuisjes opgezet waar mensen individueel of met meerdere mensen kunnen zitten. Het pand van Jimmy's oogt rommelig omdat er veel spullen op de tafels liggen en er twee tuinhuisjes midden in de ruimte staan, daarnaast zijn er nog twee aparte zitjes bestaande uit banken, stoelen en een tafel. Er is een aparte ruimte die afgesloten kan worden middels glazen deuren. In deze ruimte hangen veel posters en liggen creatieve middelen zoals verf, kwasten, kaarten etc. De aparte ruimtes vergroten het gevoel van privacy als er gevoelige zaken besproken moeten worden. Aansluitend aan deze ruimte is een geluidsdichte kamer waar de mogelijkheid is tot het maken van muziek. Er is daarnaast nog een wat kleinere ruimte die als spreekruimte fungeert. Tot slot is er een grote ruimte die dient als keuken, toilet en opslagplek. Het toilet is niet rolstoelvriendelijk en de deurklink valt er met regelmaat uit. Dit voelt als een ruimte die nog weinig aandacht heeft gehad. De grote ruimte naar het toilet toe oogt rommelig voor bezoekers als deze naar het toilet moeten, omdat deze ruimte ook dient als opslagruimte.

De vrijwilligers die in het pand zitten zijn stagiaires en zijn allemaal in de leeftijd van de doelgroep die Jimmy's beoogt te bereiken. Het is een divers team van verschillende opleidingen. De stagiaires zitten aan een van de tafels te werken. Er zijn laptops beschikbaar voor jongeren maar dit is nergens duidelijk aangegeven. De laptops zitten in een grote rieten mand en het werd pas duidelijk dat er laptops aanwezig waren toen een van de onderzoekers zag dat de facilitator er een laptop uitpakte.

Werkzame factoren:

- Het pand is centraal gelegen. Het centrum en het station zijn op loopafstand;
- Aparte ruimtes waar privacygevoelige zaken besproken kunnen worden;
- Jimmy's gaat mee met de ontwikkelingen in de hulpverlening door de informele sfeer en sluit aan bij de doelgroep;
- De vrijwilligers en stagiaires bestaat uit een divers team;
- De mogelijkheid tot koffie of thee zorgt voor een informele sfeer;
- Er is gratis WiFi en er zijn veel werkplekken beschikbaar voor jongeren en andere organisaties;
- Er staat muziek op wat het gevoel van privacy vergroot als er gevoelige zaken besproken worden;





Niet werkzame factoren:

- Aan de buitenkant is niet duidelijk zichtbaar wat Jimmy's precies inhoudt;
- Bij binnenkomst is het niet overzichtelijk waar de bezoeker zich moet melden;
- Mindervalide jongeren moeten door de gehele open ruimte om bij de ontvangsttafel te komen;
- De grote ruimte oogt rommelig door twee tuinhuisjes en spullen;
- De wc is niet rolstoelvriendelijk en de deurklink valt er vanaf;
- De keuken en toiletruimte is rommelig en niet af. Als een bezoeker naar het toilet moet dan komt hij/zij door eerst door een rommelige ruimte;
- Er is geen wachtruimte waar een bezoeker kan wachten tot hij/zij geholpen wordt, er is echter wel een tafel bij binnenkomst die deze functie zou kunnen dienen;



Conclusie deelvraag 4

Jimmy's is een welzijnsorganisatie dat is opgezet door en voor jongeren. Als er een jongere binnenkomt met een (hulp)vraag wordt deze geholpen door de dagchef: dit is een stagiaire of vrijwilliger. Als de dagchef de vraag niet kan beantwoorden, dan wordt de vraag uitgezet in zijn of

haar netwerk of wordt er een professional bij gehaald. Binnen Jimmy's is één professional werkzaam: de facilitator. Dit is tevens de persoon die gaat over de begeleiding van stagiaires en vrijwilligers, geeft trainingen aan stagiaires en vrijwilligers en zoekt samenwerkingsverbanden met andere organisaties. Jimmy's heeft sinds de start flink geïnvesteerd in samenwerkingsverbanden en heeft tot nu toe een samenwerking met onder andere Nimma TV, R75, Jongerenrechtswinkel en het Werkbedrijf. Het bereik van Jimmy's wordt genoteerd in een logboek, maar deze wordt niet frequent ingevuld. Werkzame factoren binnen Jimmy's vinden de onderzoekers onder andere dat er gebruik gemaakt wordt van de peer-to-peer-werkwijze, de centrale ligging van het pand, de diversiteit van de stagiaires en vrijwilligers en de mogelijkheid om gesprekken te voeren in afgesloten ruimtes. Minder werkzame factoren vinden de onderzoekers de grote ruimte die soms rommelig oogt, onduidelijkheid over wat Jimmy's betekent voor jongeren en ontbreken van een duidelijke balie of ontvangst die voor alle jongeren op dezelfde manier te bereiken is. Deze factoren worden meegenomen in de aanbevelingen.

4.6. Deelvraag 5 Waar hebben jongeren van 16 tot en met 27 jaar in Nijmegen behoeften aan omtrent een Informatie- en Adviesfunctie?

Het antwoord op deze deelvraag is verkregen middels een gestructureerde vragenlijst die zowel open als gesloten vragen bevat. De vragenlijst is opgesteld aan de hand van topics (zie bijlage 7). De vragen zijn mondeling gesteld aan 41 jongeren in de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar op de volgende vindplaatsen in Nijmegen: ROC Nijmegen campusbaan, 16 respondenten, de HAN aan de Kapittelweg, 14 respondenten, Plein 1944, 14 respondenten en het centraal station van Nijmegen, 6 respondenten. Een deel van de jongeren woont in Nijmegen en een ander deel komt uit omliggende dorpen of steden. De opdrachtgever heeft aangegeven dat Jimmy's Nijmegen er is voor de jongeren uit zowel Nijmegen als omliggende dorpen of steden daarom is besloten hen wel te bevragen en de gegevens mee te nemen in de analyse.

De interviewvragen zijn gericht op de huidige situatie, het gemis en een gewenste toekomstige situatie met betrekking tot een jongerenStip. Bij de gewenste situatie is gevraagd naar wat jongeren belangrijk achten voor de gehele Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren en is aandacht geschonken aan zaken als contact met medewerkers, uitstraling van het gebouw (zowel binnen- als buitenkant) en onderwerpen waarmee zij naar een jongerenStip zullen komen. Een volledig overzicht van de gestelde vragen is opgenomen in bijlage 8: *Gestructureerde vragenlijst*. De verzamelde gegevens worden verklaard middels percentages en worden beeldend gemaakt doordat in de tekst óók quotes van de jongeren zijn opgenomen. Een volledig overzicht van alle percentages worden weergegeven in bijlage 9: *Diagrammen*. Doordat er bij een aantal onderwerpen meerdere antwoorden gegeven zijn is er geen sprake van een totaal van 100%. Bij beantwoording van de deelvraag wordt gesproken van respondenten in plaats van jongeren.

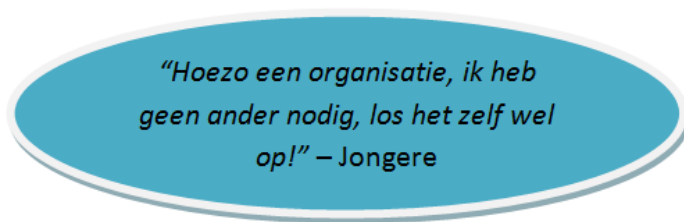
Doelgroep jongeren

Van de respondenten is 44% man en 56% vrouw. Het grootste gedeelte hiervan, namelijk 25% heeft de leeftijd van 19 jaar. De overige respondenten zijn verdeeld over de leeftijd 16 tot en met 27 jaar. Een deel van de respondenten namelijk 25%, is woonachtig in het centrum van Nijmegen en 55% van de respondenten is afkomstig uit omliggende dorpen en steden. Het feit dat de laatstgenoemde groep niet uit Nijmegen komt kan verklaren waarom het merendeel van de respondenten bij de naam Jimmy's denkt aan een café, een eetgelegenheid en aan een jongerencentrum.

"Jimmy's, is dat een snackbar?" – Jongere

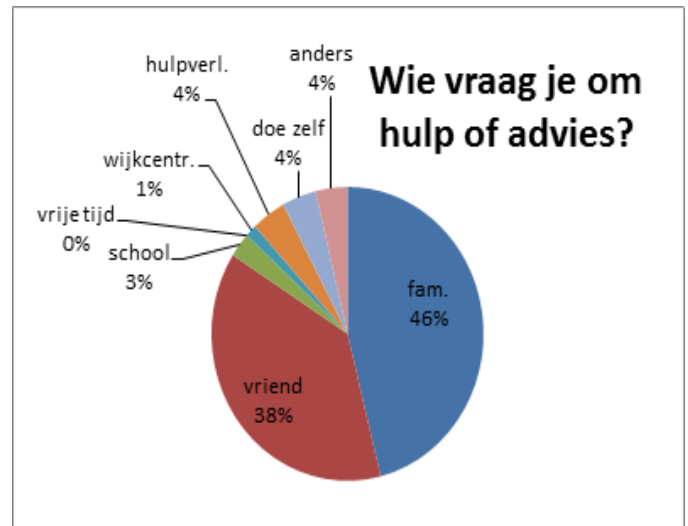
Óók zou dit kunnen verklaren waarom maar 15% van de respondenten bekend is met de organisatie Jimmy's en 13% van de respondenten weet wat zij te bieden hebben. Er kan geconcludeerd worden dat wanneer respondenten wel bekend zijn met Jimmy's, zij ook weten wat Jimmy's hen kan bieden.

Met een percentage van 73% is het MBO de meest genoten opleiding onder de respondenten, gevolgd door het HBO met 14,5%. Deze percentages komen logisch voort uit twee van de type vindplekken waar de respondenten zijn bevraagd, namelijk het ROC en de HAN in Nijmegen.



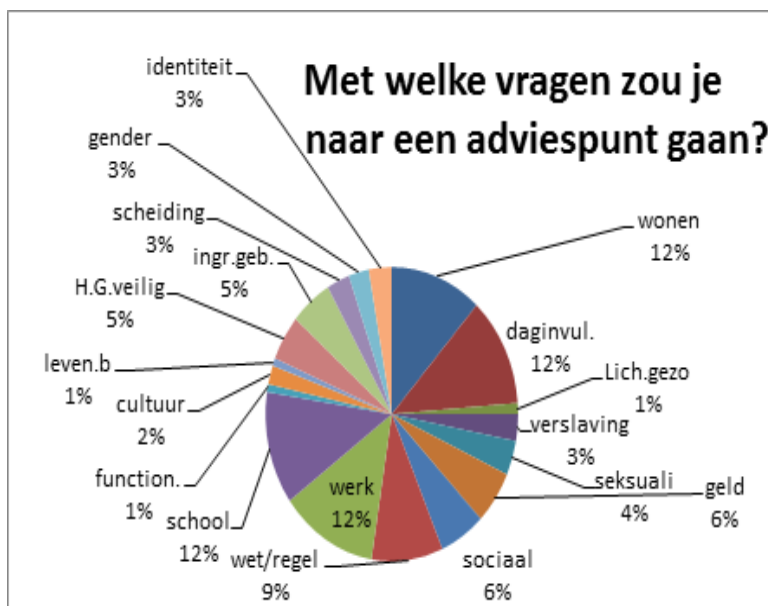
Huidige situatie

Wanneer je kijkt naar het percentage van 80% dat aangeeft niet eerder bij een organisatie en/of een voorziening is geweest, kan verklaard worden waarom 90% van de respondenten niet bekend is met de Stips. Ook kun je concluderen dat jongeren geen organisatie of voorziening bezoeken omdat 85% van de respondenten informatie en advies inwint bij ouders/opvoeders en/of andere familieleden, 70% aangeeft naar vrienden of kennissen te gaan, 7,5% zegt het zelf op te lossen en 7% informatie inwint via het internet. Deze percentages komen overeen met leeftijdsspecifiek gedrag en laat ons zien dat gezinsbanden losser worden en leeftijdsgenoten belangrijker worden. Ondanks dat blijven ouders over het algemeen een belangrijke rol spelen bij de sociale en emotionele ontwikkeling van de adolescent.



Gewenste situatie

Met 30% van de respondenten wordt aangegeven een Informatie- en Adviesfunctie voor de doelgroep jongeren te missen. Hieruit kan worden opgemaakt dat het grootste deel van de respondenten geen behoefte heeft aan een Informatie- en Adviesfunctie voor hun doelgroep. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een meerderheid van 82% aangeeft zijn of haar vraag bij Jimmy's anoniem online te willen stellen. Als gekeken wordt naar welke onderwerpen de respondenten anoniem zouden willen bespreken dan komt ingrijpende gebeurtenissen met 48% op de eerste plek gevolgd door huiselijk geweld en veiligheid met 46%. Door 2% van de respondenten wordt de volgende onderwerpen nog toegevoegd aan de thema's die zij anoniem online zouden bespreken: drugs, overige privé zaken en pesten.



Als we spreken van een fysieke Informatie- en Adviesfunctie geeft 72% van de respondenten aan de volgende zaken daar te willen bespreken: een (toekomstige) baan met 72%, school met 72%, dag- en vrijetijdsbesteding met 70%, wonen met 68% en wet- en regelgeving met 53%.

Vormgeving

Wat betreft de locatie en de buitenkant van het pand geeft 52% van de respondenten aan het belangrijk te vinden dat het pand en de locatie beschikt over de volgende punten: een goed bereikbare locatie in het centrum, een duidelijk en zichtbaar logo en een duidelijke presentatie van het aanbod, geplaatst aan de buitenkant van het pand. Als we kijken naar de uiterlijke vormgeving en kenmerken van het pand geeft 48% van de respondenten voorkeur aan een klein, strak gebouw dat opvalt door gebruik van kleur, is netjes onderhouden en heeft een uitnodigende uitstraling. Als er gekeken wordt naar de binnenkant van het pand, geeft 41% van de respondenten aan de sfeer belangrijk te vinden en zou zich prettig voelen in een ruimtelijke, kleurrijke, huiselijke plek met verschillende loungebanken en een televisie zodat er ruimte is om leuke dingen te doen zoals het spelen van spelletjes en luisteren naar muziek. Aan het interieur wordt door 26% van de respondenten waarde gehecht. De meest genoemde punten zijn: aparte ruimtes om privacygevoelige gesprekken te voeren en het hele pand zou een hippe uitstraling van wc tot vloerbedekking moeten hebben. Ook geeft 33% van de respondenten aan, de ontvangst belangrijk te vinden op moment dat zij het pand binnenkomen. De belangrijkste punten die zij aangeven zijn: een balie met een persoon die je vriendelijk te woord staat en een ontvangstruimte of zithoek waar je een informatiefolder kunt lezen over het aanbod.

Wanneer je kijkt naar de foto's van de buitenkant en binnenkant van Jimmy's, zie je dat ze op een aantal punten al voldoen aan de wensen van de jongeren, namelijk: Jimmy's is goed bereikbaar en is gevestigd in het centrum, Jimmy's heeft een duidelijk en zichtbaar logo, een duidelijke presentatie van het aanbod, is gevestigd in een klein pand dat opvalt door gebruik van de typische Jimmy's kleur (aqua groen), is netjes onderhouden en heeft een uitnodigende uitstraling. Als we dan kijken naar de binnenkant van het pand zie je dat Jimmy's al in het bezit is van een aantal banken, een televisie, een kast met spelletjes, muziek die afspeelt en een ruimte waar privacygevoelige gesprekken gevoerd kunnen worden.

Medewerker

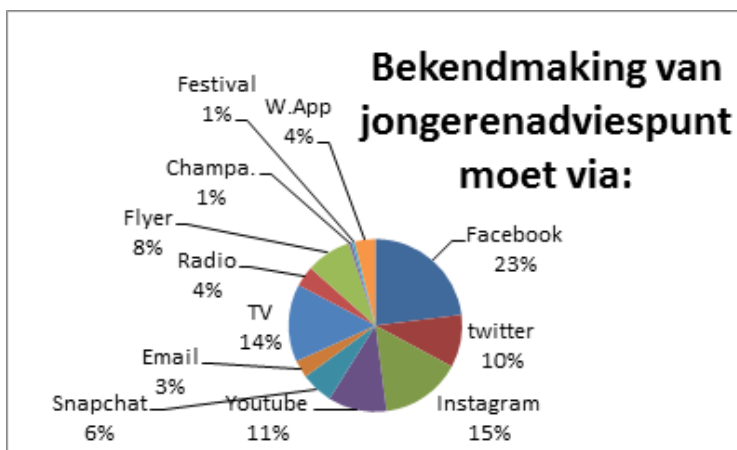
Het merendeel van de respondenten, 82%, geeft aan geen voorkeur te hebben voor een mannelijke of vrouwelijke medewerker voor een Informatie- en Adviesfunctie. Wel gaat de voorkeur uit naar een medewerker die ouder is dan 25 jaar en de Nederlandse taal goed beheerst. Een ervaringsdeskundige jongere krijgt met 85% van de respondenten de voorkeur boven een professional met 60%.

Promotie

Wat betreft de bekendmaking van een Informatie- en Adviespunt voor jongeren geeft merendeel van de respondenten, namelijk 84%, aan facebook, 55% zegt Instagram en (Nimma) tv wordt door 53% geantwoord. Volgens 2% van de respondenten is het een goed idee om de jongerenStip Jimmy's te promoten op festivals.

Conclusie deelvraag 5:

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat Jimmy's onvoldoende bekend is onder jongeren en dat jongeren de naam Jimmy's niet



koppelen aan het aanbod dat zij hebben. Ook kan geconcludeerd worden dat de Stips onvoldoende bekend zijn onder jongeren. Voor zowel Jimmy's als de Stips is het daarom belangrijk aandacht te hebben voor de naamsbekendheid onder jongeren.

Geconcludeerd kan worden dat jongeren in de meeste gevallen, ouders/opvoeder/familieleden en vrienden of kennissen raadplegen bij vragen of voor het inwinnen van advies. Jimmy's werkt met de peer-to-peer werkwijze. Aangezien peers makkelijk contact leggen met jongeren doordat zij dezelfde taal spreken, komen zij het dichtst in de buurt van de behoefte van jongeren om hun verhaal bij vrienden kwijt te kunnen, ervan uitgaande dat dit leeftijdsgenoten zijn. Aangezien een groot deel van de jongeren niet eerder hiervoor naar een organisatie of voorziening is geweest kan gezegd worden dat jongeren een moeilijk te bereiken doelgroep is en hier in de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip rekening mee gehouden moet worden. Het deel dat het liever zelf oplost en het deel dat zich tot het internet went is relatief klein maar zegt wel wat over het leeftijdsspecifieke gedrag van jongeren, namelijk het ontwikkelen van de identiteit, de zelfstandigheid en over hoe jongeren communiceren met de buitenwereld en zich verhouden tot de samenleving. Ook zou Jimmy's hier rekening mee moeten houden in de ontwikkeling tot jongerenStip.

Geconcludeerd kan worden dat er met name behoefte is aan een digitaal punt waar jongeren vragen willen stellen over psychosociale thema's. Bij een fysiek punt ligt deze behoefte bij de materiële zaken. Jimmy's zou hierop kunnen inspelen door een chatfunctie te ontwikkelen voor jongeren om de meer psychosociale onderwerpen anoniem online te bespreken.

Vanuit de antwoorden die jongeren geven kan geconcludeerd worden dat Jimmy's niets hoeft te veranderen aan de buitenkant van het pand. Wanneer we kijken naar de binnenkant van het pand zie je dat Jimmy's al aan merendeel van de behoefte van jongeren gehoor geeft. Wat Jimmy's nog zou kunnen doen om aan te sluiten bij wat jongeren belangrijk vinden is het plaatsen van een balie en het neerleggen van informatiefolders bij de al aanwezige ontvangsttafel.

Jongeren willen met name geholpen worden door iemand die dichtbij hun eigen leefwereld staat maar wel voldoende ervaring en kennis in huis heeft om vragen te beantwoorden en hen te kunnen informeren. Jimmy's sluit met de peer-to-peer werkwijze aan op deze behoefte en dient alleen de scholing toe te spitsen op de onderwerpen waarmee verwacht wordt dat jongeren binnen komen.

Aangezien het merendeel van de respondenten adviseert via sociale media de Informatie- en Advief functie bekend te maken kan Jimmy's bij de promotie van de jongerenStip hier op inspelen.

Hoofdstuk 5 Antwoord op de centrale vraagstelling

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraagstelling van dit onderzoek. De centrale vraagstelling luidt: *“Hoe kunnen de Stips en Jimmy's elkaar versterken in werkwijze en organisatie, waardoor Jimmy's zich kan doorontwikkelen tot stedelijke jongerenStip zodat er een laagdrempelige plek is waar jongeren terecht kunnen voor informatie en advies?”*

Om antwoord te geven op de centrale vraagstelling is gebruik gemaakt van diverse manieren om gegevens uit de deelvragen te analyseren. Deelvraag 1 en deelvraag 4 hebben betrekking op het primair proces van de klant van zowel bij Jimmy's als bij de de Stips. Om deze gegevens te kunnen analyseren is gebruik gemaakt van de specifiek gerichte analyse, waarbij je je richt op bepaalde verschijnselen in het materiaal (Migchelbrink, 2012). Binnen dit onderzoek is deze specifiek gerichte analyse vormgegeven door de werkwijze binnen het primair proces van de klant van Jimmy's en de Stips naast elkaar te leggen (deelvraag 1 en deelvraag 4), deze is terug te vinden in bijlage 10. Doordat de Stips op verschillende manieren vormgegeven worden, is er ook een vergelijking met de Jimmy's en de zeven bevraagde Stips gemaakt waarin tevens de gegevens van deelvraag 2 meegenomen zijn. Deze is terug te vinden in bijlage 11 t/m 17. Het bereik van jongeren heeft betrekking op het primair proces. Om te kijken op welke punten Jimmy's al tegemoet komt aan de behoefte van jongeren wat betreft een Informatie- en Adviesfunctie zijn de resultaten van deelvraag 3 en deelvraag 5 óók met elkaar vergeleken. Deze vergelijking is terug te vinden in bijlage 18. Als laatste zijn de gegevens van deelvraag 3 meegenomen in de aanbevelingen en zullen zij tevens licht aangestipt worden in de beantwoording van de centrale vraagstelling.

Binnen de centrale vraagstelling van dit onderzoek staan twee aspecten centraal: de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip en het versterken van de werkwijze en organisaties van Jimmy's en de Stips. Deze twee hangen uiteindelijk met elkaar samen, het een beïnvloedt het ander.

Wanneer er binnen dit onderzoek gekeken wordt naar het versterken van de werkwijze en organisatie van Jimmy's en de Stips betreft dit voornamelijk het aspect van wat zij van elkaar kunnen leren. Er is onderzoek gedaan naar zowel de werkwijze van Jimmy's als van de negen Stips. Vervolgens zijn hier onderlinge vergelijkingen van gemaakt, waarbij Jimmy's vergeleken is met de algemene werkwijze van de negen Stips en daarnaast is de werkwijze van Jimmy's vergeleken met de werkwijze per Stip (zie bijlage 10 t/m 17). Uit de gesprekken met de coördinatoren van zeven Stips is gebleken dat waar zij behoeften aan hebben voornamelijk betrekking heeft op het bereiken van jonge vrijwilligers. Het team van vrijwilligers bestaat voornamelijk uit ouderen. In totaal zijn er 140 vrijwilligers en maar 2 vrijwilligers hebben een leeftijd van onder de 35 jaar. Binnen de Stips wordt er gestreefd naar een divers team die een afspiegeling van de samenleving vormt. Jimmy's Nijmegen heeft daarentegen alleen vrijwilligers van jonge leeftijd in huis door de peer-to-peer werkwijze waar zij mee werken. Hierdoor zou Jimmy's Nijmegen van betekenis kunnen zijn voor de Stips in het werven van jonge vrijwilligers. Echter is er na het doen van onderzoek geconcludeerd dat Jimmy's nog een relatief jonge en lerende organisatie is, die op het gebied van informeren en adviseren nog in ontwikkeling is. Jimmy's kan hierdoor minder bieden aan de Stips dan andersom. Wanneer de jongerenStip een duidelijk plaats heeft ingenomen binnen het welzijnswerk van Nijmegen, zouden zij wellicht meer van betekenis kunnen zijn voor de Stips. Wel kunnen de Stips en Jimmy's in gesprek gaan over Ontmoeten en Verbinden, Jimmy's kan hierin haar expertise op het gebied van talentontwikkeling inzetten voor de Stips.

Naar aanleiding van een gesprek met opdrachtgever, de heer van Wees, is vastgesteld dat er een presentatie verzorgd gaat worden door de onderzoekers en de heer van Wees, waarin de resultaten van dit onderzoek het uitgangspunt vormen voor het aangaan van een samenwerking tussen Jimmy's Nijmegen en de Stips. Binnen deze presentatie wordt het versterken van deze twee organisaties mondeling vormgegeven en vormt deze een directe start voor het maken van afspraken tussen beide partijen.

In de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip kan Jimmy's gebruik maken van diverse aspecten zoals deze gehanteerd worden binnen de werkwijze van de negen Stips. De Informatie- en Adviesfunctie van de Stips kent een duidelijke structuur die ervoor zorgt dat de werkwijze alomvattend is. Binnen Jimmy's Nijmegen is deze structuur minder duidelijk te herkennen en is de werkwijze minder alomvattend.

De aspecten die de werkwijze van de Stips alomvattend maakt zijn als volgt:

- De organisatiestructuur bestaande uit een coördinator, werkbegeleider, publieksvoorlichter en vrijwilligers;
- De registratie die volgens een vast patroon verloopt; bij binnenkomst wordt de vraag, het geslacht, de leeftijd en postcode genoteerd;
- Doorverwijzing: binnen de Stips is voor alle vrijwilligers duidelijk wanneer er doorverwezen wordt;
- Binnen het pand van de Stips is het sociaal wijkteam gevestigd en bij drie andere Stips ook andere organisaties. Hierdoor verloopt doorverwijzing makkelijker en sneller.

Binnen de werkwijze van de Stips en Jimmy's zijn ook overeenkomsten te herkennen:

- Beiden beschikken over een coördinator;
- Beiden werken met vrijwilligers,
- Beiden richten zich op informeren en adviseren;
- Beiden maken gebruik van een netwerk van samenwerkingspartners;
- Binnen de Stips wordt gewerkt met een gastheer/gastvrouw, binnen Jimmy's met een dagchef. Deze hebben beiden dezelfde taak: het verwelkomen van bezoekers en de vraag inventariseren;
- Trainingen van vrijwilligers worden gegeven aan de hand van de behoeften van de organisatie;

Er kan geconcludeerd worden dat de basis van zowel Jimmy's als de Stips met elkaar overeenkomt. Echter zijn er een aantal aspecten die om meer aandacht vragen in de huidige werkwijze van Jimmy's, door aandacht te besteden aan deze aspecten zou de ontwikkeling van Jimmy's naar een jongerenStip succesvol kunnen worden. Deze aspecten worden in de aanbevelingen uitgewerkt in stappen die ondernomen dienen te worden voor Jimmy's. De eigen bevindingen van de onderzoekers zijn hierin meegenomen. Naar aanleiding van observaties die gedaan zijn bij Jimmy's is opgemerkt dat een heldere structuur en aanpak binnen Jimmy's ontbreekt. Zo wordt er bijvoorbeeld onregelmatig geregistreerd, is het niet direct helder waar Jimmy's voor staat, ontbreekt binnen het pand een heldere structuur en is het niet duidelijk bij wie of waar de bezoeker zich moet melden. Dit kan bij jongeren zorgen voor een drempel om binnen te stappen.

Doordat Jimmy's Nijmegen zich richt op de doelgroep jongeren is middels deelvraag 2 extra aandacht besteed aan het bereik van jongeren binnen de Stips. De coördinatoren en een werkbegeleider zijn bevraagd over dit bereik. Het bereik van jongeren binnen de Stips is erg laag. Enkel Oud-West bereikt een groot aantal jongeren. Er werd gehoopt dat deze als 'good practice' gebruikt kon worden zodat Jimmy's hier haar leer uit kon trekken. Echter is dit niet mogelijk omdat het bereik van jongeren binnen Oud-West niet te maken heeft met bepaalde factoren die deze Stip inzet. Het bereik van de grote groep jongeren is een samenloop van diverse omstandigheden. Wel kunnen we door het beantwoorden van deelvraag 2 concluderen dat jongeren voornamelijk met vragen omtrent studie en financiën binnenkomen bij de Stips. Deze vragen zijn voornamelijk praktisch van aard zoals de aanvraag van studiefinanciering. Belangrijk is dat Jimmy's Nijmegen in haar achterhoofd houdt dat informeren en adviseren over schuldenproblematiek géén onderdeel mag zijn van de werkwijze van Jimmy's omdat zij een nuldelijns hulpverleningsorganisatie vormen. Jimmy's mag een jongere wel helpen met het maken van een overzicht van de schulden.

Jimmy's Nijmegen zit met haar locatie op de juiste plek om jongeren te bereiken. Het is centraal gelegen in het centrum van Nijmegen en het centraal station ligt op loopafstand.

Binnen het onderzoek is gebruik gemaakt van diverse perspectieven; een van deze perspectieven is die van de coördinatoren van de Stips. Middels een interview zijn de coördinatoren gevraagd naar factoren die voor Jimmy's in de ontwikkeling naar jongerenStip werkzaam zouden zijn.

Door de coördinatoren zijn de volgende drie antwoorden meest genoemd:

1. Gebruik maken van een online functie voor jongeren;
2. Zorgen voor connecties omtrent samenwerking waarbij er connecties gezocht worden die zich, net als Jimmy's, richten op jongeren;
3. Jongeren op een wijze zien te bereiken die bij de jongeren past, bijvoorbeeld door meer online te doen of door op de jongeren af te gaan in plaats van wachten tot jongeren naar hen komen;

Een ander belangrijk perspectief waar gebruik van is gemaakt binnen de beantwoording van de centrale vraagstelling zijn de jongeren van de gemeente Nijmegen. Deze jongeren zijn bevraagd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst waarbij de behoeften van jongeren geïnventariseerd is. Wanneer er gekeken wordt naar de vergelijking (zie bijlage 18) tussen wat Jimmy's huidige situatie is omtrent een Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren en wat jongeren aangeven als behoefte zijn de volgende verbeterpunten te noemen:

1. Gebruik maken van een online functie voor jongeren;
2. Naamsbekendheid ontwikkelen door gebruik van social media en promotie op festivals (openbare evenementen);
3. Aanpassingen doorvoeren in de vormgeving van het pand zoals: een ontvangstbalie neerzetten, informatiefolders over het aanbod neerleggen in het wacht gedeelte;

Conclusie centrale vraagstelling

Naar aanleiding van de beantwoording van de centrale vraagstelling kunnen we concluderen dat de basis van Jimmy's dezelfde opzet kent als die van de Stips. Hierdoor vormen de Stips een perfecte leerschool voor Jimmy's Nijmegen waarvan zij gebruik kunnen maken. Het concept Jimmy's is een vrij nieuwe organisatie die nog zoekende is naar haar plek binnen het welzijnswerk in de regio Nijmegen. De Stips daarentegen bestaan al langere tijd en bereiken een grote en diverse doelgroep met de Informatie- en Adviesfunctie. Jimmy's heeft baat bij een zelfde soort werkwijze waardoor de ontwikkeling tot jongerenStip een mogelijk succes wordt. De aspecten van de Stips die bruikbaar kunnen zijn voor Jimmy's in de ontwikkeling naar jongerenStip zullen in de aanbevelingen helder beschreven worden. Tevens zijn jongeren in Nijmegen bevraagd omtrent de behoefte aan een Informatie- en Adviesfunctie en de resultaten vormen een waardevol onderdeel voor de aanbevelingen.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

6.1. Inleiding

Op basis van de resultaten van het kwalitatieve gedeelte binnen dit onderzoek zijn er aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen hebben betrekking op vier onderwerpen:

- De organisatie van Jimmy's te Nijmegen
- Het bereik van jongeren
- De samenwerking met andere organisaties

De aanbevelingen kunnen gezien worden als stappen die ondernomen dienen te worden tot de ontwikkeling naar jongerenStip en om dit tot een mogelijk succes te maken. De aanbevelingen zijn voortgekomen uit zeven expertinterviews met de coördinatoren en een werkbegeleider van zeven Stips, de steekproef onder jongeren in de gemeente Nijmegen en eigen observaties van de onderzoekers.

Voorafgaande aan het onderzoek zijn in samenspraak met de opdrachtgever de volgende functionele en operationele eisen opgesteld:

Functionele eisen:

- Jongerenparticipatie dient bevordert te worden met het inzetten van een jongerenStip
- De jongerenStip sluit aan bij de organisatorische voorwaarden vanuit de Stips
- De aanbeveling dient bruikbaar en uitvoerbaar te zijn voor Jimmy's Nijmegen
- De aanbeveling dient niet alleen iets op te leveren voor Jimmy's, maar ook voor de Stips

Operationele eisen:

- Het perspectief van jongeren dient meegenomen te worden in de aanbeveling
- De stappen die Jimmy's Nijmegen moet ondernemen om zich door te ontwikkelen tot jongerenStip worden duidelijk en concreet beschreven
- Er is helder omschreven wat Jimmy's Nijmegen aan de Stips kan bieden

Bij de formulering van de aanbevelingen is met deze eisen rekening gehouden.

De aanbevelingen zullen hieronder in aparte subparagrafen toegelicht worden.

6.2. Aanbeveling ten opzichte van de organisatie van Jimmy's te Nijmegen

Er zijn verschillende aanbevelingen ten opzichte van de organisatie en de inrichting van het pand van Jimmy's.

Inrichting van het pand van Jimmy's

Ten eerste blijkt uit de expertinterviews met de coördinatoren dat het pand van Jimmy's aan de buitenkant een jeugdige uitstraling heeft. Het pand is centraal gelegen en is gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer of met eigen vervoer. Uit de expertinterviews blijkt dat de open ontvangst voor een drempel kan zorgen voor jongeren om het pand binnen te stappen. Omdat de ingang van Jimmy's gevestigd is in het midden van het pand, maak je als bezoeker een publiekelijke entree waardoor alle ogen op je gevestigd kunnen zijn. De coördinatoren geven aan dat dit nadelig kan werken. Dit herkennen de onderzoekers. Het pand van Jimmy's is een grote ruimte waar veel te zien is. De ruimte is opgedeeld in verschillende zitplaatsen en tafels, waaronder twee tuinhuisjes. Uit de resultaten van de steekproef blijkt dat jongeren graag een ontvangstbalie zien waar zij vriendelijk ontvangen worden. De ontvangstbalie binnen de verschillende Stips zien de onderzoekers als een werkzame factor. Uit de observaties van de onderzoekers blijkt dat er binnen Jimmy's een ontvangsttafel is, maar deze is niet altijd duidelijk te zien voor jongeren. De ontvangsttafel is daarnaast niet direct bereikbaar voor mindervalide jongeren, aangezien zij een omweg moeten nemen door de gehele ruimte om er te komen. Dit kan mindervalide jongeren ervan weerhouden om het pand binnen te komen. Andere jongeren kunnen bij binnenkomst rechtstreeks op de ontvangsttafel afstappen. Jimmy's kan een duidelijke ontvangsttafel in het pand neerzetten die voor zowel mindervalide als andere jongeren via dezelfde weg te bereiken is. Uit de expertinterviews blijkt

dat het gemis van een ontvangstbalie een struikelblok kan vormen voor de ontwikkeling tot jongerenStip. Tegen het einde van dit onderzoek deelde de opdrachtgever, heer van Wees, mee dat er op dit moment een bar wordt gemaakt en de onderzoekers hebben aanbevolen deze als ontvangstbalie te laten dienen.

Een werkbegeleider aanstellen

Ten tweede blijkt uit het onderzoek dat er binnen de negen Stips een werkbegeleider aanwezig is die vrijwilligers traint en coacht. Een werkbegeleider is een werkzame factor en deze functie wordt niet binnen Jimmy's vervuld. Jimmy's kan een werkbegeleider aanstellen die de jongeren en stagiairs kan ondersteunen en trainen. Deze werkbegeleider zal net zoals bij de Stips voornamelijk gaan over de materiële dienstverlening en het is wenselijk dat deze aanwezig is tijdens de openingstijden van de Informatie- en Adviesfunctie van Jimmy's. Een werkbegeleider kan de Stip-trainingen voor jongeren vormgeven en de training onder andere richten op praktische zaken, waarin uitgelegd wordt dat jongeren andere jongeren niet mogen helpen omtrent financiën en schulden. Jongeren met deze (hulp)vraag moeten dan doorverwezen worden naar een organisatie die zich hierin specialiseert. Net zoals de Stips is een jongerenStip bedoeld voor eenvoudige vragen. Een werkbegeleider kan dagelijks een voor- en nabespreking organiseren en on-the-job coaching verzorgen. Dit houdt in dat de werkbegeleider op een intensieve en persoonlijke manier werkt aan de verdere ontwikkeling en vaardigheden van stagiaires en vrijwilligers die andere jongeren begeleiden.

Diversiteit onder vrijwilligers

Ten derde blijkt uit het onderzoek dat het team van Jimmy's een divers team is met verschillende achtergronden, eveneens als de vrijwilligers van de Stips afgezien van de leeftijd. Dit is waardevol in de begeleiding. Uit de steekproef blijkt dat jongeren het als prettig ervaren als er een vrijwilliger is in de leeftijd van 25+ en ouder is dan de jongeren zelf. Zij zien graag een ervaringsdeskundige die kennis en ervaring heeft met onderwerpen die relevant zijn voor de beoogde doelgroep van de jongerenStip. Jimmy's kan hierin investeren in de selectie van nieuwe vrijwilligers. Daarnaast blijkt uit de expertinterviews dat er binnen de Stips vrijwilligers zijn die naast de Nederlandse taal ook nog een andere taal spreken zoals Arabisch. Dit zien de coördinatoren als erg waardevol vanwege de diversiteit van de doelgroep. Het zou een meerwaarde voor de organisatie zijn als Jimmy's investeert in vrijwilligers die Arabisch of een andere taal spreken.

Een structuur zoals deze in de Stips gehanteerd wordt

Jimmy's kan in een duidelijke organisatiestructuur investeren zoals deze binnen de Stips gehanteerd wordt. Net zoals bij de Stips kan Jimmy's de dag beginnen met een voorbespreking waarin duidelijk wordt wie wat gaat doen, wie de dagchef is en de vrijwilligers en stagiaires op de hoogte stelt van nieuwe ontwikkelingen. De werkbegeleider kan dit faciliteren. Tevens kan de dag afgesloten worden met een nabespreking. Uit de observaties blijkt dat het logboek van Jimmy's niet frequent wordt ingevuld. De Stips maken gebruik van een basisregistratie waarin zij de vraag, het geslacht, de leeftijd en postcode noteren. Op deze manier kan er geïnventariseerd worden hoeveel en met welke vragen bezoekers binnen komen. Door deze registratie wordt er niet alleen gekeken naar het individu, maar ook naar het collectieve geheel. Dit collectieve geheel geeft een weerspiegeling van vragen die veelzijdig voor komen en dit kan de basis vormen voor trainingen die gegeven worden aan de stagiaires en vrijwilligers. Tevens draagt dit bij aan de professionalisering van de jongerenStip.

Sociale kaart

Ten vijfde zou een sociale kaart, gericht op jongeren, de beantwoording van vragen en de doorverwijzing vergemakkelijken. Op een sociale kaart zijn alle organisaties te vinden die zich richten op jongeren, met daarbij specifiek gemaakt op welke thema's deze organisaties zich richten en met bijbehorende contactpersonen. Momenteel is een sociale kaart nog niet beschikbaar binnen Jimmy's. Jimmy's kan deze sociale kaart voor jongeren visueel in het pand ophangen zodat jongeren hier zelf ook inzicht in hebben. Deze kaart kan in de vorm van een plattegrond van Nijmegen opgehangen worden en aangevuld worden met nieuwe informatie.

Online functie

Tot slot zou een online functie een uitkomst kunnen bieden voor Jimmy's waarmee zij zich op de kaart zetten bij jongeren. Een online functie is voor jongeren laagdrempeliger dan een fysiek pand binnen stappen. Uit de expertinterviews blijkt dat het voor jongeren een grote stap kan zijn om zomaar een pand binnen te stappen waar meteen de aandacht op hen gevestigd is, zoals dat nu het geval is bij Jimmy's. Uit de steekproef blijkt dat merendeel van de jongeren behoefte heeft aan een online functie waar zij anoniem vragen kunnen stellen over (complexe) thematieken zoals ingrijpende gebeurtenissen en huiselijk geweld. Een online functie binnen Jimmy's kan vormgegeven worden door middel van een website met chatfunctie en een WhatsApp nummer dat binnen de openingstijden van Jimmy's bereikbaar is. De vrijwilligers en stagiairs van Jimmy's kunnen de chatfunctie op de website en het WhatsApp nummer beheren. Op de website kan daarnaast aanvullende informatie komen te staan over onderwerpen die spelen in het leven van jongeren, waaronder de thema's die uit de steekproef naar voren zijn gekomen zoals drugs en pesten. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste jongeren de Stips en Jimmy's bezoeken met vragen omtrent financiën, wonen en vrijetijdsbesteding en informatie over deze onderwerpen kan opgenomen worden op de website.

6.3. Aanbeveling ten opzichte van de samenwerking met andere organisaties

Er zijn verschillende aanbevelingen die gedaan kunnen worden ten opzichte van de samenwerking met andere organisaties. Deze aanbevelingen komen voort uit de expertinterviews met de coördinatoren en een werkbegeleider van één van de zeven Stips. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat Jimmy's fors geïnvesteerd heeft in samenwerkingsverbanden met andere (jongeren)organisaties binnen de gemeente Nijmegen. Zij beogen om in 2017 een samenwerking te hebben met dertig andere organisaties. Als Jimmy's zich wil ontwikkelen tot jongerenStip dan zal er nauwe samenwerking moeten komen met de negen Stips, maar daarnaast ook met andere organisaties voor een goede doorverwijzing.

Aansluiting bij maandelijks overleg met de coördinatoren van de Stips

Ten eerste blijkt uit de expertinterviews dat er een maandelijks overleg is met alle coördinatoren van de Stips. De facilitator van Jimmy's, de heer van Wees, zal zich bij deze overleggen kunnen aansluiten als coördinator van de jongerenStip. Op deze manier zal de samenwerking tussen Jimmy's en de Stips verbeterd worden en wordt Jimmy's een onderdeel van de Stips. Tevens zorgt dit voor naamsbekendheid binnen de Stips en kunnen de Stips jongeren sneller naar Jimmy's doorverwijzen.

Achterwacht voor de vrijwilligers

Ten tweede blijkt uit het onderzoek dat Jimmy's als jongerenStip open zal zijn van 14.00 tot 18.00 uur voor de Informatie - en Adviesfunctie. Het is voor Jimmy's belangrijk dat er op deze tijden medewerkers met kennis over bepaalde thema's aanwezig zijn zodat deze stagiaires en vrijwilligers kunnen ondersteunen in het informeren en adviseren. Net zoals bij de Stips kan Jimmy's een publieksvoorlichter van de gemeente Nijmegen op bepaalde dagen aanwezig laten zijn zodat deze jongeren kan informeren met betrekking tot gemeentelijke zaken zoals wetten en regelgeving. Tevens kan Jimmy's gebruik maken van de huidige samenwerkingspartners door deze bijvoorbeeld telefonisch bereikbaar te laten zijn op vaste dagen. Jimmy's kan daarnaast gebruik maken van de Informatie- en Advieslijn als achterwacht voor de vrijwilligers en de stagiaires van de jongerenStip.

Samenwerking met sociaal wijkteam

Ten derde blijkt uit de resultaten van de expertinterviews dat de Stips nauw samenwerken met de sociale wijkteams. Deze zitten bij alle Stips in hetzelfde gebouw. Jimmy's kan een nauwere samenwerking opzoeken met het sociale wijkteam want uit het onderzoek blijkt dat ongeveer 79% van de vragen, die doorverwezen worden, naar het sociaal wijkteam gaan. Daarnaast vormen de Stips een voorportaal voor de sociale wijkteams doordat zij de aanvraag doen voor het keukentafelgesprek. Uit de expertinterviews met coördinatoren blijkt dat vragen van jongeren vaker doorverwezen worden dan vragen van reguliere bezoekers.

6.4. Aanbeveling ten opzichte van het bereik van jongeren

Er zijn verschillende aanbevelingen die gedaan worden ten opzichte van het bereik van jongeren.

Deze aanbevelingen zijn tot stand gekomen uit de expertinterviews met coördinatoren en een werkbegeleider van zeven Stips en van de resultaten uit de steekproef onder jongeren in Nijmegen. Uit de resultaten van het (voor)onderzoek blijkt dat Jimmy's Nijmegen tot op heden weinig jongeren bereikt. Bepaalde factoren kunnen hierop van invloed zijn. Uit een intern document van Jimmy's blijkt dat het voor diverse organisaties en jongeren niet duidelijk is wat Jimmy's doet en betekent voor jongeren. Hierdoor worden jongeren vanuit andere organisaties niet doorverwezen naar Jimmy's. Uit de steekproef blijkt dat merendeel van de respondenten Jimmy's niet kent. Dit betekent dat zij Jimmy's ook niet zullen bezoeken, zij weten namelijk niet wat zij er kunnen halen.

Naamswijziging naar jongerenStip

Ten eerste kan de naam Jimmy's veranderd worden in jongerenStip Jimmy's. Dit om het bereik van jongeren te vergroten. Uit de steekproef blijkt dat de naam Jimmy's verschillende associaties oproept bij de respondenten. Zij denken aan een snackbar, eetcafe of een jongerencentrum. Door de naam te wijzigen naar jongerenStip Jimmy's zal Jimmy's beter aansluiten bij de organisatie van de Stips en zal hier een onderdeel van worden. Tevens wordt het voor andere organisaties duidelijker dat Jimmy's een jongerenStip is en jongeren hier terecht kunnen voor informatie en advies, hierdoor wordt de doorverwijzing vanuit andere organisaties naar Jimmy's vergroot.

Social media

Ten tweede blijkt uit de resultaten van de expertinterviews en de steekproef dat jongeren makkelijker bereikt worden via social media. Merendeel van de respondenten uit de steekproef geven aan dat dit via Facebook, Instagram en Nimma TV moet. Jongeren bereiken via social media sluit aan bij de moderne organisatie van Jimmy's, zij maken momenteel al veelvuldig gebruik van social media, met name voor de talentontwikkeling. In de ontwikkeling naar jongerenStip kan Jimmy's gebruik maken van deze expertise door via bovengenoemde social media het bereik van de jongerenStip te vergroten.

Outreaching werk om jongeren te bereiken

Ten derde kan Jimmy's jongeren in een vroeg stadium bereiken alvorens problemen uit de hand lopen door outreachend te werk te gaan. Outreachend werken houdt in dat Jimmy's zelf op de jongeren af gaat en niet afwacht tot jongeren naar Jimmy's komen. Dit kan in samenwerking met Tandem Welzijn, jongerenwerkers en/of straatcoaches binnen Nijmegen. Jongerenwerkers en straatcoaches zijn bekend met de vindplekken van jongeren en weten de jongeren op de juiste wijze te benaderen, hierdoor kunnen zij voor naamsbekendheid zorgen. Als Jimmy's outreachend te werk gaat zullen zij de jongeren zelf opzoeken in plaats van afwachten tot jongeren zelf komen, dit sluit aan bij de preventieve functie van Jimmy's. Uit de resultaten van het primaire proces van Jimmy's blijkt dat er veel stagiaires zijn binnen Jimmy's. Jimmy's kan, naast de professionals, deze stagiaires inzetten om het bereik van jongeren te vergroten. In de wekelijkse Stip-training kan aandacht geschonken worden aan de methodiek 'Outreaching werken', zodat de stagiaires bekend raken met deze methodiek, op jongeren af zullen stappen en jongeren binnen zullen stappen in het fysieke pand. Een van de vindplaatsen waar Jimmy's outreachend te werk zou kunnen gaan is op scholen in de gemeente Nijmegen. Dit is tevens een advies geweest vanuit de coördinatoren.

Samenwerking met asielzoekerscentra

Tot slot blijkt uit de expertinterviews dat de Stips Oost, Noord en Centrum relatief veel jonge vluchtelingen bereiken, dit is een doelgroep die Jimmy's waar voor Jimmy's nog wat te winnen valt, maar waarin Jimmy's wel van betekenis zou kunnen zijn. Jimmy's kan hierop inspelen door contact te leggen met asielzoekerscentra zodat deze jonge vluchtelingen bekend worden met Jimmy's en Jimmy's zullen bezoeken. Jimmy's kan investeren in vrijwilligers die Arabisch spreken zodat er tegemoet gekomen wordt aan de taalbarrière.

Met de bovenstaande aanbevelingen hopen wij bij te dragen aan een succesvolle ontwikkeling van Jimmy's Nijmegen als jongerenStip.

Hoofdstuk 7 Discussie

Binnen de discussie wordt teruggeblikt op het geheel doorlopen onderzoeksproces, waarbij onderwerpen aangesneden worden die betekenisvol zijn geweest binnen dit onderzoek. Deze onderwerpen zijn als volgt: het aantal respondenten, representativiteit, onderlinge samenwerking tussen de onderzoekers, de samenwerking met de opdrachtgever, bruikbaarheid en betrouwbaarheid.

Er zijn een aantal punten die dit onderzoek sterk maken:

- Er zijn vier onderzoekers met verschillende perspectieven met betrekking tot het onderzoek;
- Het onderzoek is vanuit verschillende perspectieven belicht, zowel vanuit de doelgroep als vanuit relevante professionals;
- Het onderzoek heeft een kwalitatieve onderzoeksbenadering waardoor de belevingswereld van alle respondenten meegenomen is;
- De onderzoekers hadden geen kennis van Jimmy's en de Stips; het onderzoek werd hierdoor neutraal aangevlogen;

Echter kent dit onderzoek ook een aantal beperkingen. Deze worden hieronder toegelicht.

7.1. Aantal respondenten

De steekproef heeft een relatief laag aantal respondenten. Er werd beoogd om 50 unieke respondenten te spreken, uiteindelijk zijn er 41 respondenten benaderd. De volgende omstandigheden hadden hier invloed op: weersomstandigheden, openingstijden van de vindplaatsen, ontbreken van de bevoegdheid om jongeren binnen de schoolomgeving te bevragen, geen beschikbare tijd van de jongeren voor het onderzoek en daarnaast waren niet op alle vindplaatsen jongeren te vinden met een leeftijd boven de 16 jaar oud. Er werd tevens beoogd te spreken met vrijwilligers en stagiaires binnen Jimmy's Nijmegen middels een open gesprek maar uiteindelijk is er één stagiair gesproken, omdat uit dit gesprek voldoende informatie naar voren is gekomen voor de beantwoording van de deelvraag.

7.2. Representativiteit

Er zijn beperkingen aan de generaliseerbaarheid van de resultaten van de steekproef. Ten eerste zijn er in de steekproef 6 respondenten benaderd die op de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen onderwijs volgen. Er is hiervoor gekozen omdat zij op dat moment makkelijk te bereiken waren in tegenstelling tot de beoogde groep jongeren die geen onderwijs volgt. Uit het onderzoek blijkt echter dat Jimmy's geen hoger opgeleide studenten bereikt. Deze respondenten zijn hierdoor minder representatief voor alle jongeren die Jimmy's beoogd te bereiken en tot op heden bereikt. Uit het onderzoek blijkt dat Jimmy's vooral MBO studenten bereikt en jongeren die geen school hebben afgemaakt. In de steekproef zijn 30 respondenten benaderd die een MBO studie volgen,¹⁶ respondenten zijn benaderd bij het ROC aan de campuslaan en 14 respondenten zijn benaderd bij Plein 1944 in het centrum van Nijmegen. Jongeren die geen school hebben afgemaakt zullen met name in de avonden en de weekenden te vinden zijn bij openbare vindplekken maar aangezien het onderzoek doordeweeks en in de daguren werd uitgevoerd is deze groep uiteindelijk niet bereikt. Ten tweede zijn Stip Zuid en Stip Nieuw-West niet meegenomen binnen dit onderzoek omdat er tot op heden geen reactie is gekomen. De afwijkingen en het bereik van jongeren van deze Stips zijn hierdoor niet meegenomen binnen dit onderzoek. Hierdoor is dit onderzoek niet representatief voor alle negen Stips. Ten derde is Stip Lindenholt benaderd via e-mail en heeft er geen fysiek interview plaatsgevonden. Er werd voorgenomen om de coördinator van Stip Oud-West ook te bevragen over locatie Lindenholt, maar door een vergissing vanuit de onderzoekers is deze afspraak over het hoofd gezien. Hierdoor kon er niet dieper ingegaan worden op afwijkingen in de werkwijze en het bereik van jongeren binnen deze Stip. Tot slot zijn in deelvraag 3, jongeren in de leeftijd van 25 tot 27 jaar niet meegenomen omdat de Stips in de registratie andere leeftijdscategorieën hanteren namelijk; 0 - 15 jaar en 15 - 24 jaar.

7.3. Onderlinge samenwerking tussen de onderzoekers

De onderzoeksgroep is tot stand gekomen doordat de onderzoekers elkaar kenden van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. In de startfase van het onderzoek is ervoor gekozen

gezamenlijk aan de slag te gaan en de taken zo min mogelijk te verdelen zodat er een gezamenlijk onderzoek neergezet zou worden waar elke onderzoeker zich in kon vinden. Hierbij waren alle vier de onderzoekers gelijktijdig aanwezig in hetzelfde pand waardoor overleg makkelijk plaats kon vinden. Er werd geregeld in tweetallen samengewerkt en zaken werden tussentijds aan elkaar terug teruggekoppeld. Nadat de conceptversie van het plan van aanpak ingeleverd was bij de docentbegeleider is er een terugkoppeling geweest over de samenwerking. Deze werd door eenieder als prettig ervaren. Van de docentbegeleider hebben wij tijdens dit moment te horen gekregen, dat wanneer het onderzoek op deze wijze voortgezet zou worden, wij de deadline niet zouden halen. Vanaf dat moment is de planning aangescherpt en werden taken op individueel niveau verdeeld, waarbij gekeken werd naar ieders kwaliteiten. Hierdoor werd het onderlinge contact minder intensief, maar werd er wel intensiever aan het onderzoek gewerkt. Dit heeft zijn voor- en nadelen gehad: het werken aan het onderzoek verliep hierdoor een stuk sneller, waardoor de planning nageleefd kon worden en de deadline haalbaar werd, de kanttekening hierbij is dat de samenwerking stroever leek te verlopen waarbij hier en daar irritaties ontstonden.

7.4. De samenwerking met de opdrachtgever

Bij de start van ons onderzoek zijn wij actief geweest in het contact leggen met de opdrachtgever. Samen met de opdrachtgever is bepaald wat het doel van het onderzoek werd. Hierin is vaak overleg gevoerd, omdat het voor ons tijd nodig had het onderzoeksdoel concreet te maken. Het heeft even geduurd voordat het voor ons helder was wat de precieze vraag van de opdrachtgever was en hoe wij dit vorm moesten geven binnen de geringe tijd die wij voor het onderzoek hadden staan. Vanuit de opdrachtgever kwam de wens naar voren één keer per week aanwezig te zijn binnen het pand van Jimmy's zodat op deze manier contact gehouden kon worden met de onderzoeksgroep. Aan deze wens hebben wij zoveel mogelijk geprobeerd te voldoen. Halverwege het onderzoek merkte wij dat het voor ons meer werkzaam was op sommige momenten ervoor te kiezen *niet* te werken in het pand van Jimmy's omdat wij op deze manier niet efficiënt te werk kunnen gaan. In de laatste fase van ons onderzoek is ervoor gekozen wel aan deze verwachting van de opdrachtgever te voldoen, omdat de terugkoppeling van ons onderzoek niet juist verliep. De opdrachtgever werd te laat op de hoogte gesteld van hetgeen waar wij mee bezig waren. Dit ervaarde de opdrachtgever als onprettig en uiteindelijk zagen wij zelf ook in dat het verstandig was dit contact met de opdrachtgever te herstellen.

Dit besluit heeft ertoe geleid dat tijdens het beantwoorden van de deelvragen de opdrachtgever meer betrokken is geweest bij het onderzoek waardoor een van de aanbevelingen ten opzichte van het pand Jimmy's gedurende het onderzoek al ingevoerd kon worden.

Vanuit de opdrachtgever kwam de wens naar voren om voor de steekproef stagiaires van Jimmy's in te zetten. Op deze manier konden er meer jongeren bereikt worden en zou er meer tijd over zijn voor de overige deelvragen. Echter zou dit de betrouwbaarheid van het onderzoek in het geding brengen dus er is besloten om de steekproef zelf uit te voeren.

7.5. Bruikbaarheid

Binnen het onderzoek hebben wij zoveel mogelijk rekening gehouden met de bruikbaarheid van het onderzoek. Dit hebben wij gedaan door de focus van ons onderzoek op zo'n manier aan te brengen dat het onderzoek zich ook daadwerkelijk richt op het belang voor de organisatie van Jimmy's. Hierin hebben wij draagvlak gecreëerd bij de opdrachtgever door samen de onderzoeksvraag, onderzoeksdoel en deelvragen op te stellen.

De bruikbaarheid van ons onderzoek wordt vergroot, doordat er een presentatie gepland staat in samenwerking met opdrachtgever de heer van Wees, voor alle coördinatoren van de negen Stips, de manager van de Stips en contactpersonen van Tandem Welzijn. Deze presentatie is bedoeld als de start van de ontwikkeling naar jongerenStip. De aanbevelingen van dit onderzoek komen aan bod binnen deze presentatie, de heer van Wees zal daarnaast concreet maken aan de aanwezigen wat de stappen zijn die door Jimmy's gezet gaan worden. Hiermee kan gezegd worden dat ons onderzoek als bruikbaar wordt beschouwd.

7.6. Betrouwbaarheid

Binnen het onderzoek is ervoor gekozen interviews en enquêtes in tweetallen af te nemen waarbij sprake is geweest van triangulatie (Migchelbrink, 2012). Op deze wijze zijn de antwoorden op verschillende manieren geïnterpreteerd en niet vanuit een eenzijdige denkwijze/werkwijze. Tijdens het afnemen van de interviews hebben wij naast triangulatie gebruik gemaakt van het opnemen van de interviews en het mee typen tijdens het interview zelf. Om de bruikbaarheid te waarborgen zijn de opnamen van de interviews beschikbaar voor de opdrachtgever, op deze wijze kan nagegaan worden of hetgeen wat uitgewerkt is binnen het onderzoek ook daadwerkelijk gezegd is. Binnen het onderzoek is ervoor gekozen de interviews niet te transcriberen vanwege tijdnoed. Wanneer wij dit onderzoek nog eens uit zouden voeren, zouden wij hier wel voor kiezen om de betrouwbaarheid te vergroten.

7.7. Validiteit

Binnen het onderzoek is gewerkt met het afnemen van interviews en een gestructureerde vragenlijst voor het beantwoorden van de deelvragen. Om de validiteit van het onderzoek te vergroten hebben wij de interviewvragen en enquêtevragen afgestemd op hetgeen wat de opdrachtgever voor ogen had, dit hebben wij gedaan door zelf de vragen op te stellen en deze vervolgens te laten controleren door de opdrachtgever. Op deze wijze hebben wij ervoor gezorgd dat er ook daadwerkelijk onderzocht werd wat er onderzocht diende te worden (Migchelbrink, 2012).

Hoofdstuk 8 Professionele visie op het onderzoek

In dit hoofdstuk blikken wij, als toekomstig maatschappelijk werkers, terug op het gehele onderzoek. De vragen die wij onszelf gesteld hebben zijn: 'Hoe hebben wij als Maatschappelijk werkers onderzoek verricht?', 'Hoe hebben wij als Maatschappelijk werkers geanalyseerd?' en 'Hoe draagt onze expertise vanuit het Maatschappelijk werk bij aan de aanbevelingen?'.

Bij de start van het onderzoek hebben wij met name gekeken naar onze positiebepaling. Hoe kunnen wij als Maatschappelijk werkers in een organisatie waarvan de professionals Cultureel Werkers zijn ons bewegen? Ondanks dat wij aanvankelijk dachten veel verschil te zullen merken in werkwijze tussen de Maatschappelijk en Cultureel Werker is dit onjuist gebleken. Ja, cultureel werkers zijn meer creatief ingesteld en kijken op het gebied van zelfontplooiing bij jongeren meer naar talenten maar in de kern zijn er ook overeenkomsten. Wij ontdekten dat wat onze visie bindt met die van Jimmy's en de Cultureel werkers, het bevorderen van jongerenparticipatie is. Als Maatschappelijk werkers met het uitstroombrofiel Jeugdzorgwerker sluiten wij aan bij een preventief jongerenbeleid. Een plek ontwikkelen waar jongeren terecht kunnen voor informatie en voor advies wordt door ons als essentieel gezien in de vroegsignalering van collectieve problemen bij de doelgroep jongeren. Wij zagen dit project dan ook als meerwaarde voor ons als toekomstige Maatschappelijk- en Jeugdzorgwerkers.

Als Maatschappelijk werkers dragen wij de visie uit om mensen tot zijn recht te laten komen in wisselwerking met zijn of haar omgeving. Dit betekent dat wij oog hebben voor het hele cliëntsysteem. Jimmy's peer-to-peer werkwijze sluit hierbij aan, omdat jongeren voor jongeren op dat moment een belangrijk systeem vormen, daarom staan wij achter de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip. Tevens zijn de interventies die wij gedurende het onderzoek hebben uitgezet allen gericht op het betrekken van het jongerenperspectief.

Vanuit onze expertise op het gebied van Materiële dienstverlening hebben wij gekeken naar de wens van Jimmy's om een jongerenStip te worden en de aansluitende opdracht vanuit de gemeente Nijmegen om Jimmy's door te ontwikkelen tot jongerenStip. De meerwaarde hierin is geweest dat wij, Maatschappelijk werkers, het praktisch denken ruim ontwikkeld hebben en vanuit dit kader ook de doel- en vraagstelling geformuleerd hebben. We kunnen stellen dat wij geleerd hebben te kijken naar de vraag achter de vraag wat maakt dat wij gekozen hebben het onderzoek als kwalitatief aan te vliegen. Dit stelde ons in staat onze bevindingen als Maatschappelijk werkers mee te nemen in het beantwoorden van de deelvragen. Met name in deelvraag 4 is onze visie weergegeven doordat onze eigen observaties de literatuur ondersteunen.

Een Maatschappelijk werker heeft geleerd continue bewust te zijn van drie P's: 'Positioneren, Profileren en Professionaliseren'. Dit houdt in dat je een sterke positie inneemt ten opzichte van andere organisaties, cliënten en andere belanghebbenden. Óók betekent het dat een professional of organisatie zich onderscheidt van andere organisaties wat wederom ten goede komt aan het positioneren. Tot slot betekent het dat beiden punten bijdragen aan de professionalisering van de werker of het gehele beroep. Met onze kennis over de 3 P's in ons achterhoofd hebben wij de aanbevelingen voor Jimmy's geschreven in de hoop dat Jimmy's Informatie- en Adviesfunctie beter op de kaart komt voor zowel de jongeren als de organisaties binnen Nijmegen waarmee zij samenwerken. Gedurende het schrijven van onze aanbevelingen hebben wij met regelmaat stil gestaan bij de vraag: 'Leveren deze aanbevelingen een bijdrage aan de profilering van Jimmy's als jongerenStip?' en 'Stimuleren zij, wanneer de aanbevelingen geïmplementeerd worden, jongerenparticipatie?'

Middels de aanbevolen punten nemen wij een belangrijke positie in met betrekking tot de huidige ontwikkelingen binnen de zorg. De Wmo en de 8 bakens van Welzijn nieuwe stijl gelden beiden in de ontwikkeling van Jimmy's tot jongerenStip. Het gehele project komt voort uit de Wet maatschappelijke ondersteuning die aangeeft dat jongeren dienen te participeren in de samenleving en de 8 bakens zal Jimmy's met name in de uitvoering van de Informatie- en Adviesfunctie moeten naleven. Vanuit de

beroepscode dient de Maatschappelijk werker de emancipatie van kwetsbare burgers te bevorderen, belemmeringen en/of verbeterpunten te signaleren en daarbij over te gaan op actie (NVMW, 2010). De aanbevelingen dragen bij aan de professionalisering van het Maatschappelijk werk omdat wij ontwikkelpunten aanleveren die ontstaan zijn vanuit de behoefte van de jongeren en daardoor gedragen zullen worden door niet alleen de jongeren zelf maar óók de samenwerkende organisaties.

Literatuurlijst

Binnenlandsbestuur. (2016). *Decentralisaties hebben bureaucratie niet verminderd*. Geraadpleegd op 10 maart 2017, van <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/decentralisaties-hebben-bureaucratie-niet.9553547.lynkx>

Bergman, W., Kleinpenning, G., Terhorst, C. & de Vijlder, F. (z.d.). *Maatschappelijke (meer)waarde Stips. Een evaluatie naar de sociale dienstverlening in Nijmegen. Deelrapport 1: Programmatheorie Stips*. (Deelrapport). Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.

Canonsociaalwerk. (2009). *Welzijn nieuwe stijl*. VWS brochure welzijn nieuwe stijl. Geraadpleegd op 5 maart 2017, van http://www.canonsociaalwerk.eu/2009_welzijnnieuwestijl/2010%20VWS%20brochure%20Welzijn%20Nieuwe%20Stijl.pdf

Canonsociaalwerk. (2014). *1987 Welzijnswet*. Start van decentralisaties. Geraadpleegd op 7 maart 2017, van http://www.canonsociaalwerk.eu/nl_wmo/details.php?cps=7&canon_id=355

Canonsociaalwerk. (2014). *2013 Participatiesamenleving*. Uitweg voor onbetaalbaarheid verzorgingsstaat. Geraadpleegd op 7 maart 2017, van http://www.canonsociaalwerk.eu/nl_wmo/details_verwant.php?cps=3&canon_id=355&verwant=355

Clarijs, R. (2017). *Verbreed jongerenwerk. Hoe transformatie van het jeugdlandschap leidt tot een effectief gemeentelijk jeugdbeleid*. Uitgeverij SWP Amsterdam

Donk, C. en van der Lanen, B. van (2013). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho

Gemeente Nijmegen. (2013). *W4: Nieuwe samenwerking in zorg en welzijn in Nijmegen*. Geraadpleegd op 1 mei 2017, van http://www2.nijmegen.nl/content/1522319/w4_nieuwe_samenwerking_in_zorg_en_welzijn_in_nijmegen

Gemeente Nijmegen. (2014). *Inrichtingsplan Stips*. Versie 18 maart 2014. Nijmegen: Auteur

Gemeente Nijmegen. (2014). *Meerjarensubsidie aan NIM en Stichting Tandem voor het onderdeel Jeugd, actief en kansrijk in het kader van de Regionale Sociale Agenda*. Nijmegen: Auteur

Gemeente Nijmegen. (2015). *Functioneren Stips* (Collegevoorstel). Zorg & Welzijn, Nijmegen: Auteur

Gemeente Nijmegen. (2015). *Initiatiefvoorstel Jongerenparticipatie* (Collegevoorstel). Zorg & Welzijn, Nijmegen: Auteur

Gemeente Nijmegen. (2015). *Programma van eisen wijkgerichte informatiepunten - STIPs* [online afbeelding]. Gedownload op 26 april 2017, van www2.nijmegen.nl/mmbase/.../Gemeentenieuws_De_Brug_van_3_september_2014

Gemeente Nijmegen. (2016). *Stadsaantallen*. Geraadpleegd op 12 maart 2017 via https://nijmegen.buurtmonitor.nl/jive/?cat_show=Bevolking

Gemeente Nijmegen. (2016). *Voortgang Initiatiefvoorstel Jongerenparticipatie*. Raadsbrief stand van zaken uitvoering jongerenparticipatie. Nijmegen: Auteur

Gemeente Nijmegen. (2017). *Evaluatierapport Jeugdverbinden 2016*. Nijmegen: Auteur

- Gemeente Nijmegen. (2017). *Uitkomsten onderzoeken Stips en SWT's*. Nijmegen: Auteur
- Gemeente Nijmegen. (z.d.). *Onderzoek en Cijfers*. Geraadpleegd op 12 maart 2017 via http://www2.nijmegen.nl/gemeente/onderzoekencijfers/_pid/center2/_rp_center2_elementId/1_1627642
- Gemeente Nijmegen. (z.d.). *Inwonertal Nijmegen relatief sterk gegroeid*. Geraadpleegd op 12 maart 2017, van <http://swm.nijmegen.nl/p8310/bevolkingsontwikkeling>
- Gerritsen, M. & Sylvia, B. (2011). *Basiswerk Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Methodiek MWD*. Bohn Strafleu van Loghum: Houten.
- Het Hert Nijmegen. (z.d.). *Over ons*. Geraadpleegd op 22 mei 2017, van <http://www.hethertnijmegen.nl/overons.php>
- Handelingsprotocol. (2017). *Handelingsprotocollen*. Geraadpleegd op 17 maart 2017, van <http://www.handelingsprotocol.nl/>
- Jimmy's. (z.d.). *Opdracht Jimmy's 2017*. Intern document. Nijmegen: Auteur.
- Jimmy's. (2014). *Jimmy's in het kort*. [Intern document]. Nijmegen: Auteur
- Jimmy's. (2016). *Bereik mei 2016 - september 2016*. [Databestand]. Nijmegen: Auteur
- Jimmy's. (2016). *Ondernemingsplan Jimmy's versie 1.0 december 2016*. Intern document. Nijmegen: Auteur
- Jimmy's. (2017). *Communicatieplan fusietraject versie 1.3*. [Intern document]. Nijmegen: Auteur.
- Jimmy's. (2017). *Studenten Enthousiasmeren voor: "Wat anders? Studeren voor iedereen."* [Intern document]
- Jimmy's. (2017). *Offerte Jeugdverbinden 2017*. [Intern document]
- Jimmy's. (2017). *Opdracht Jimmy's 2017*. [Intern document]. Nijmegen: Auteur.
- Jimmy's. (2017). *Partnersessie 11 januari 2017 Jimmy's Nijmegen* [Notulen]. Geraadpleegd van <https://connect.tandemwelzijn.nl/extranet/group/127/files/folder/371#>
- Lamers, J. (2016, 7 november). *W4 - samenwerking in Welzijn Nijmegen* [prezi]. Geraadpleegd op 13 maart 2017, van <https://prezi.com/3-vfsnbywsce/w4-samenwerking-in-welzijn-nijmegen/>
- Manders, W., Metz, J. & Sonneveld, J. (2017). *Literatuuronderzoek naar Peer – to – Peer in het jongerenwerk*. Hogeschool van Amsterdam Lectoraat Youth Spot
- Migchelbrink, F. (2012). *praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam, Nederland: SWP
- Movisie. (2013). *Al eens gehoord van Welzijn Nieuwe Stijl?* Geraadpleegd op 25 april 2017, van [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Factsheet_Clientenparticipatie_WNS%20\[MOV-1762981-0.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Factsheet_Clientenparticipatie_WNS%20[MOV-1762981-0.1].pdf)
- Movisie. (2015). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Geraadpleegd op 10 maart 2017, van <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale->

[domein?gclid=Cj0KEQjwqtjGBRD8yfi9h42H9YUBEiQAmki5OjvLmuJQYfWOSmkSBZYu3B9SXEEzR2EDScTq7CTwu8EaAi7Q8P8HAQ](https://www.movisie.nl/artikel/veranderende-verhouding-tussen-overheid-burgers)

Movisie. (2014). *De veranderende verhouding tussen overheid en burgers*. Geraadpleegd op 29 april 2017, van <https://www.movisie.nl/artikel/veranderende-verhouding-tussen-overheid-burgers>

Movisie (2015). *De voordelen van de participatiesamenleving*. Geraadpleegd op 3 april, van <https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>

Movisie. (2016). *Inzetten van ervaring niet alleen 'pakkie an' ervaringsdeskundige*. Geraadpleegd op 28 april 2017, van https://www.movisie.nl/artikel/inzetten-ervaring-niet-alleen-pakkie-ervaringsdeskundige?gclid=CjwKEAjlwpblBRCx4eT8l9W26igSJAAuQ_HGoyNZ6XurbhfHEorUDCFsQYXPJYDVFPUCCAMUCO7Q5RoCwjfw_wcB

Movisie. (2015). *Vijf tips voor het inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Geraadpleegd op 28 april 2017, van <https://www.movisie.nl/artikel/vijf-tips-inzetten-ervaringsdeskundigheid>

Movisie. (2013). *Werkzame factoren*. Geraadpleegd op 5 maart 2017, van <https://www.movisie.nl/begrippenlijst/werkzame-factoren>

Nederlands Jeugd Instituut (2015). *Wat werkt bij jeugdigen met een licht verstandelijke beperking?* Geraadpleegd op 22 maart 2017, van http://nji.nl/nl/Download-NJi/Wat-werkt-publicatie/Watwerkt_LVB.pdf

Nederlandse Vereniging van maatschappelijk werkers. (2010). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Amsterdam: SWP.

NIM. (2015). *NIM Maatschappelijk Werk helpt. Waar kunnen wij u mee helpen?* Geraadpleegd op 20 mei 2017, van <http://www.nim.nl/>

NJC. (2013). *Richtlijn: Opvoedondersteuning*. Geraadpleegd op 22 maart 2017, van <https://www.ncj.nl/richtlijnen/alle-richtlijnen/richtlijn/?richtlijn=9&rlpag=672>

NOS. (2015). *Studenten maken plaats voor vluchtelingen in Lent*. Geraadpleegd op 4 mei 2017, van <http://nos.nl/artikel/2058627-studenten-maken-plaats-voor-vluchtelingen-in-lent.html>

Rijksoverheid. (z.d.). *Wat is vrijwilligerswerk*. Geraadpleegd op 29 april 2017, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>

Rijksuniversiteits Groningen. (2017). *Experts interviewen*. Geraadpleegd op 24 mei 2017, van <http://www.rug.nl/society-business/language-centre/academische-communicatievaardigheden/hacv/mondelinge-vaardigheden/voor-studenten/interviewen/>

Scholte, M., Felten, H. & Sprinkhuizen, A. (2013). *Opgelet! Systematisch signaleren in maatschappelijke ondersteuning en eerstelijnszorg*. Uitgeverij Coutinho: Bussum.

Stadsmonitor. (2016). *Thema bevolking*. Geraadpleegd op 3 mei 2017, van <http://www.nijmegen.nl/rapportenzieker/Docs/Stads-%20en%20Wijkmonitor%202016,%20Bevolking.pdf>

Stads – en wijkmonitor (2016). *Dalende leerlingenaantallen in het MBO*. Geraadpleegd op 12 maart 2017 van <http://swm.nijmegen.nl/p9640/dalende-leerlingaantallen-op-het-mbo>

Stip Nijmegen. (2016). *Cijfers Stip 2016: leeftijdscategorie 0-14 jaar en 15-24 jaar* [intern document]. Nijmegen: Auteur.

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Centrum*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-centrum/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Centrum* [online afbeelding]. Gedownload op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-centrum/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Contact*. Geraadpleegd op 4 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/contact/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Dukenburg*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-dukenburg/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Lindenholt*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-lindenholt/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Midden*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-midden/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Nieuw-West*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-nieuw-west/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Noord*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-noord/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Oost*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-oost/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Oost* [online afbeelding]. Gedownload op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-oost/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Oud-West*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-oost/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 4 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/sociale-wijkteams/>

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stips in Nijmegen*. [intern document]. Nijmegen: Auteur.

Stip Nijmegen. (z.d.). *Stip Zuid*. Geraadpleegd op 18 mei 2017, van <https://www.stipnijmegen.nl/waar-vindt-u-de-stips/stip-zuid/>

Swon. (z.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 9 mei, 2017, van <http://www.swon.nl/over-swonmissie-en-visie>

Tandemjaarverslag. (z.d.). *Jongerennetwerk Jimmy's timmert aan de weg*. Geraadpleegd op 12 maart 2017, van <http://www.tandemjaarverslag.nl/jimmys/>

Tandem Welzijn. (z.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 2 mei 2017, van <http://www.tandemwelzijn.nl/over-tandem/missie-en-visie.html>

Tandem Welzijn. (z.d.). *W4: Nieuwe samenwerking in zorg en welzijn in Nijmegen*. Geraadpleegd op 17 maart 2017, van <http://www.tandemwelzijn.nl/nieuws/actueel/nieuwsbericht/artikel/w4-nieuwe->

samenwerking-in-zorg-en-welzijn-in-nijmegen.html

Tandem Welzijn (2015). *Projectvoorstel Jimmy's Nijmegen*. [Intern document]. Nijmegen: Auteur.

UpToUs. (z.d.). *Over up to us*. Geraadpleegd op 25 maart 2017 van <http://uptous.nl/#uptous>

Vermeer, E.M.F. (2012). *Je bent jong en je wilt wat... - Onderzoek naar jongerenparticipatie voor het Centrum voor Jeugd en Gezin van de gemeente Geldermalsen*. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

WijZijnJimmys. (z.d.). *Jimmy's*. Geraadpleegd op 23 maart 2017, van <http://wijzijnjimmys.nl/>

Zorginstituutnederland. (z.d.). *Good practices in de langdurige zorg*. Geraadpleegd op 29 april, van <https://www.zorginstituutnederland.nl/werkagenda/langdurige-zorg/good-practices-in-de-langdurige-zorg>

Bijlagen

Bijlage 1: Probleemoriëntatie 5xW+H

Aan de hand van de 5xW+H formule zullen wij een probleemoriëntatie uitvoeren met betrekking tot ons onderwerp.

De 5xW+H formule bestaat uit de volgende onderdelen:

- Primair proces
- Wat is het probleem?
- Wie heeft het probleem?
- Wanneer doet het probleem zich voor?
- Waar doet het probleem zich voor?
- Waarom is het een probleem?
- Hoe is het probleem ontstaan?

Aan de hand van de 5xW+H methode wordt het probleem in kaart gebracht aan de hand van de informatie die verzameld is in de eerste fase van het onderzoek: de oriëntatiefase (Donk & Lanen, 2011).

Het primaire proces van Jimmy's

Jimmy's is een landelijk concept met negen vestigingen in Nederland. Eén hiervan is Jimmy's Nijmegen. De facilitator van Jimmy's Nederland is organisatie UpToUs. Deze organisatie richt zich onder andere op het creëren van een gelijkwaardige samenleving tussen mens en overheid. De rol die Jimmy's vervult binnen deze facilitator is situaties creëren die jongeren aanspoort te leren, samen te werken met andere jongeren en mogelijkheden creëren voor de jongere zelf maar ook voor zijn/haar omgeving. De focus ligt hierbij voornamelijk op de ontwikkeling van een gelijkwaardige samenwerking tussen de jongeren onderling en tussen de jongeren en volwassenen. Momenteel wordt Jimmy's in Nederland voornamelijk ingezet om antwoord te bieden op vraagstukken rond (jongeren)participatie, talentontwikkeling en preventie bij jongeren in het kader van de transitie van de jeugdzorg en als innovatieve leeromgeving voor jongeren (UpToUs, z.d.).

Jimmy's Nijmegen richt zich op talentontwikkeling en op informeren en adviseren van jongeren in de gemeente Nijmegen. Binnen dit onderzoek wordt enkel dieper ingegaan op de Informatie - en Adviesfunctie omdat deze relevant is voor de ontwikkeling tot jongerenStip.

Proces van de klant

Wanneer een jongere binnenkomt bij Jimmy's Nijmegen wordt hij of zij ontvangen door de dagchef. De dagchef bevindt zich altijd aan de tafel die zichtbaar is bij binnenkomst. De dagchef heeft de taak om de vraag van de jongere te verhelderen en helpt de jongere vervolgens zelf met deze vraag of verwijst de jongere door naar het netwerk van Jimmy's.. Dit kan iemand intern zijn bij Jimmy's of iemand van een andere organisatie. De vraag waarmee iemand binnenkomt wordt altijd vastgelegd in het logboek. De jongere blijft anoniem en alleen de vraag wordt opgeschreven (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 2 februari 2017). Jimmy's beschikt over een groot netwerk waardoor het mogelijk wordt jongeren te ondersteunen bij hun vragen, ideeën en talenten (WijZijnJimmy's, z.d.).

Team van Jimmy's Nijmegen

Binnen Jimmy's Nijmegen wordt er gewerkt met jongeren die op vrijwillige basis werkzaam zijn. Dit kan bijvoorbeeld zijn in de vorm van een stage. Deze jongeren vervullen de rol van dagchef binnen Jimmy's Nijmegen. Deze vrijwillige jongeren worden 'een Jimmy' genoemd. Momenteel zijn er 15 jongeren actief als Jimmy en binnen deze groep is er veel variatie in opleidingsachtergrond (L. van Dijk, persoonlijke mededeling, 5 april 2017).

Jimmy's maakt gebruik van de peer-to-peer werkwijze. Deze zal in de multicausale probleemanalyse

verder uitgediept worden. Als achterwacht voor de vrijwilligers is er altijd een professional aanwezig. Deze rol wordt vervuld door de heer van Wees.

Samenwerkingspartners

Voor de Informatie- en Adviesfunctie is in de eerste fase van de start van Jimmy's Nijmegen voornamelijk geïnvesteerd in contacten met diverse organisaties. Deze contacten zijn gemaakt op basis van aansluiting op de doelgroep jongeren. Dat wil zeggen dat Jimmy's de samenwerking heeft opgezocht met organisaties die zich voornamelijk bezighouden met deze doelgroep. Deze samenwerking heeft momenteel al goed vorm gekregen. De samenwerkingspartners waar momenteel intensief mee samengewerkt wordt zijn als volgt: R75, JUST, Het Werkbedrijf, Steunpunt Jonge Mantelzorgers (SWON) en de jongerenrechtswinkel. Deze samenwerkingspartners zijn wekelijks aanwezig in het pand van Jimmy's en vervullen daarnaast ook gedeeltelijk de functie van achterwacht (Jimmy's, 2016).

1. Wat is het probleem?

De vraag, wens, behoeften en het probleem van dit onderzoek is naar voren gekomen vanuit Jimmy's Nijmegen. Jimmy's Nijmegen is een jongerenorganisatie voor en door jongeren in Nijmegen. Zij richten zich voornamelijk op het informeren en adviseren van jongeren en daarnaast ook op de talentontwikkeling van jongeren. Dit laatste gedeelte, de talentontwikkeling, is momenteel een van de krachten van Jimmy's.

De Informatie- en adviesfunctie vormt echter de basis van het probleem binnen dit onderzoek. Momenteel is de aanloop van jongeren binnen Jimmy's nihil. Uit een intern document blijkt dat er in de periode mei 2016 - september 2016 er circa 29 jongeren bij Jimmy's zijn geweest (Jimmy's, 2016). Dat de aanloop van jongeren nihil is heeft een aantal redenen die wellicht met elkaar samenhangen. Een van deze redenen is dat Jimmy's in de eerste periode voornamelijk geïnvesteerd heeft in contacten met samenwerkingspartners die zich richten op de doelgroep jongeren. Uit een intern document van Jimmy's Nijmegen waarbij een notulen gemaakt is van een bijeenkomst met de samenwerkingspartners van Jimmy's kwam naar voren dat samenwerkingspartners merken dat er weinig aanloop van jongeren is binnen Jimmy's en dat het voor de samenwerkingspartners lastig is jongeren door te verwijzen naar Jimmy's, omdat zij niet goed weten wat jongeren kunnen halen bij Jimmy's (Jimmy's, 2017). Doordat er in de eerste fase voornamelijk geïnvesteerd is in contacten met samenwerkingspartners lag de focus minder op de werkwijze die de basis zou kunnen vormen voor Jimmy's Nijmegen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 13 februari 2017).

Ook de gemeente heeft hierin een opdracht uitgesproken naar Jimmy's, namelijk de ontwikkeling van Jimmy's Nijmegen tot een jongerenStip. De achterliggende gedachte hierbij is dat er naast de negen Stips een Informatie- en Adviesfunctie zou moeten komen speciaal voor jongeren uit de regio Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2015). Jimmy's erkent zelf de gelijkenissen in de doelstellingen van Jimmy's en de Stips, zij richten zich beide op het informeren en adviseren van de burger (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 13 februari 2017).

Met bovenstaande heeft Jimmy's zichzelf voor 2017 het volgende doel gesteld: Jimmy's ontwikkelt zich tot jongerenStip van Nijmegen (Jimmy's, z.d.). Hierbij houdt Jimmy's in het achterhoofd dat er meer jongeren in de regio Nijmegen bereikt worden en meer jongeren participeren (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 13 februari 2017).

Voor Jimmy's is het op dit moment nog onduidelijk wat de werkwijze van de negen Stips is en wat er voor nodig is om zich te ontwikkelen tot jongerenStip is nader onderzoek gewenst.

De aspecten waar Jimmy's inzicht in wenst te krijgen, zijn als volgt:

- Werkwijze van de negen Stips;
- Het bereik van jongeren binnen de negen Stips;
- Welke wensen en behoeften hebben jongeren omtrent de ontwikkeling tot jongerenStip;

(R. van Wees, persoonlijke mededeling, 23 februari 2017).

2. Wie heeft het probleem?

Jimmy's:

Binnen dit onderzoek is Jimmy's probleemeigenaar. Het probleem dat naar voren is gekomen is dat er onvoldoende jongeren bereikt worden. De gemeente Nijmegen heeft Jimmy's de opdracht gegeven zich te ontwikkelen tot jongerenStip om het bereik van jongeren en jongerenparticipatie te bevorderen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 27 maart 2017).

Jongeren:

Binnen dit onderzoek staan de jongeren van de gemeente Nijmegen centraal. Het doel van Jimmy's is jongeren uit de gemeente Nijmegen bereiken met de Informatie- en Adviesfunctie. Op dit moment worden er nog weinig jongeren bereikt middels de Informatie- en Adviesfunctie van Jimmy's maar jongeren worden echter wel bereikt als het gaat om talentontwikkeling.

Naast de jongeren die binnenkomen met een (hulp)vraag en/of voor advies onderscheidt Jimmy's nog een andere groep jongeren, namelijk de jongeren die op vrijwillige basis (ook in de vorm van stage) betrokken zijn bij Jimmy's. Deze jongeren vormen niet zozeer onderdeel van het probleem, maar zullen wel meegenomen worden in dit onderzoek (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 27 maart 2017).

Negen Stips:

Binnen dit onderzoek vormen de negen Stips in Nijmegen een onderdeel van het probleem omdat zij het belang inzien van de ontwikkeling van een jongerenStip binnen de gemeente Nijmegen. Veel van de negen Stips bereiken weinig jongeren, maar Oud-West vormt hierin een uitzondering (Stip, 2016). Zij zien dan ook het belang in van een samenwerking met Jimmy's Nijmegen, Jimmy's zou een goede aanvulling zijn binnen de Stips. Een van de redenen hiervan is de laagdrempeligheid van Jimmy's en het werken met de peer-to-peer werkwijze. Daarnaast zal de uitstraling van Jimmy's jongeren meer prikkelen dan dat de uitstraling van een Stip doet (M. Scheffer, persoonlijke mededeling, 30 maart 2017).

Samenwerkingspartners:

Het gaat hier voornamelijk om de samenwerkingspartners waarin het verleden een samenwerking mee aangeknoopt is. Er is tot op heden nog geen samenwerking met de negen Stips, maar gedurende het onderzoek zal hier een start mee gemaakt worden door draagvlak te creëren bij de negen Stips. Een deel van dit draagvlak is al gecreëerd en de Stips hebben aangegeven open te staan voor een samenwerking met Jimmy's (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 27 maart 2017).

De huidige samenwerkingspartners erkennen het probleem en herkennen dat er geen aanloop is van jongeren. Zij erkennen hierin hun eigen rol en zijn bereid meer jongeren door te wijzen naar Jimmy's. Echter ligt hier wel een ander probleem ten grondslag namelijk dat de samenwerkingspartners niet goed weten wat jongeren bij Jimmy's kunnen halen (Jimmy's, 2017).

Tandem Welzijn:

Jimmy's Nijmegen vormt een onderdeel van Tandem Welzijn. Tandem Welzijn richt zich op alle bewoners van de wijken in de gemeente Nijmegen. Vanuit deze gedachten wordt gekeken waar de professionals van Tandem Welzijn aansluiting kunnen vinden bij de eisen vanuit de samenleving en de mogelijkheden van de mensen. Hierbij wordt aangestuurd op de zelfredzaamheid en op verbondenheid (Tandem Welzijn, z.d.).

Tandem Welzijn is gestart met het concept Jimmy's in Nijmegen. In eerste instantie is Jimmy's ontstaan vanuit de vraag zich te richten op talentontwikkeling bij jongeren (Tandem jaarverslag, z.d.). Binnen dit onderzoek speelt Tandem Welzijn op hoger niveau een rol. Zij hebben namelijk aangestuurd op dit onderzoek omdat zij het belang inzien van de ontwikkeling naar jongerenStip in de

gemeente Nijmegen (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 27 maart 2017).

Gemeente:

De gemeente Nijmegen is de overkoepelende opdrachtgever van Jimmy's omtrent de ontwikkeling tot jongerenStip van Nijmegen (Jimmy's, 2017). Zij hebben Tandem Welzijn de opdracht gegeven om de taak van Jimmy's te specificeren, hier is vervolgens de opdracht aan Jimmy's uit voortgevloeid om zich te ontwikkelen tot jongerenStip van Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2014).

3. Wanneer treedt het probleem op?

Het probleem treedt ten alle tijden op omdat er onvoldoende jongeren bereikt worden binnen Jimmy's Nijmegen wanneer het gaat om informatie en advies.

4. Waarom is het een probleem?

Jimmy's is een relatief nieuwe welzijnsorganisatie in Nijmegen. Door een initiatief omtrent jongerenparticipatie, ingediend door fractieleden binnen de gemeente Nijmegen, heeft Jimmy's de opdracht gekregen om jongerenparticipatie te bevorderen en te versterken. Hierin is de wens naar voren gekomen vanuit de gemeente om naast de negen Stips een Informatie- en Adviesfunctie te bieden voor jongeren binnen de regio Nijmegen. Deze functie zou vervuld moeten worden door Jimmy's Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2015). De afgelopen jaren heeft Jimmy's geïnvesteerd in contactlegging en samenwerkingsverbanden met andere welzijnsorganisaties binnen Nijmegen. Jimmy's wil continu nieuwe samenwerkingsverbanden aangaan met andere organisaties die gericht zijn op jongeren. Op dit moment worden jongeren in Nijmegen onvoldoende bereikt. Jongerenwerkers en andere welzijnsorganisaties die betrokken zijn bij Jimmy's geven aan Jimmy's waardevol te vinden, maar geven ook aan dat zij het lastig vinden om Jimmy's te betrekken bij hun dagelijkse activiteiten. Jimmy's heeft nog geen grote naamsbekendheid in Nijmegen. Vanuit andere welzijnsorganisaties worden weinig jongeren doorverwezen naar Jimmy's, doordat zij niet weten wat Jimmy's jongeren kan bieden. Om deze reden heeft Jimmy's van de gemeente Nijmegen de opdracht gekregen om zich te ontwikkelen tot jongerenStip zodat jongerenparticipatie versterkt wordt (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 23 februari 2017).

5. Waar doet het probleem zich voor?

Het probleem doet zich voor bij Jimmy's. Jimmy's is gevestigd aan de van Berchenstraat 3, 6511 BA te Nijmegen (Jimmy's, 2017).

6. Hoe is het probleem ontstaan?

Jimmy's is twee jaar geleden begonnen met het idee een jongerenorganisatie te worden die jongeren in Nijmegen helpt bij vragen, ideeën en het ontwikkelen van talenten. Tijdens het ontwikkelen van een primair proces zijn er samenwerkingsverbanden aangegaan met andere welzijnsorganisaties in Nijmegen. Allen hebben zij vanuit de gemeente de taak gekregen jongerenparticipatie te bevorderen en de samenwerking aan te gaan met behoud van eigen expertise. Jimmy's is ontstaan vanuit Tandem Welzijn en Tandem Welzijn vormt samen met drie andere organisaties de Welzijn 4 (W4). De W4 bestaat uit Tandem Welzijn, SWON, R75 en Het Inter-lokaal (Tandem welzijn, z.d.).

Tijdens de laatste netwerkbijeenkomst met genoemde partners is teruggeblikt op Jimmy's als startende organisatie en de onderlinge samenwerking. In deze bijeenkomst kwam naar voren dat er weinig jongeren bereikt worden binnen Jimmy's. Dit blijkt uit het aantal jongeren dat Jimmy's wekelijks bezoekt. Ook de samenwerkingspartners geven aan weinig jongeren binnen te zien komen op de dagen dat zij fysiek aanwezig zijn in het pand. Uit de punten voor verbetering komt naar voren dat de samenwerkingspartners, in vergelijking tot de eerste evaluatie, nog weinig vooruitgang zien op dit punt. Er wordt daarmee bedoeld op de nog onvoldoende inloop van jongeren. De mogelijke redenen hiervoor zijn: inrichting van de ruimte, naamsbekendheid en wat Jimmy's de Nijmeegse jongeren nu daadwerkelijk te bieden heeft (Jimmy's, persoonlijke mededeling, 11 januari 2017).

Om de bovengenoemde samenwerking uiteindelijk beter vorm te kunnen geven is het belangrijk dat Jimmy's zich eerst profileert tot jongerenStip aan de hand van de bestaande werkwijze van de negen

Stips. In april gaan Tandem Welzijn en Het Inter-lokaal fuseren. Tandem Welzijn is zijn blik gaan verbreden en op zoek gegaan naar een organisatie waar het primair proces zo is ingericht dat het ook de jongeren van Jimmy's tot dienst zou kunnen zijn. Met een fusie op komst ziet Tandem Welzijn een kans om te leren van Het Inter-lokaal omdat zij invulling geven aan de concrete en informatieve hulpverlening voor de negen wijken in de gemeente Nijmegen. Jimmy's heeft een nieuwe behoefte uitgesproken namelijk ontwikkeling tot een jongerenStip. De wens hierbij is dat onderzocht wordt wat een Stip is, hoe de Stip werkt en of deze werkwijze aansluit op de missie en visie van Jimmy's (R. van Wees, persoonlijke mededeling, 23 februari 2017).

Bijlage 2: Taakverdeling per persoon

Wie?	Verantwoordelijk voor:	Wanneer:
------	------------------------	----------

Maayke	- o Indeling verslag bepalen - o Formuleren doelstelling, vraagstelling, deelvragen - o 5xW+H opzet - o Interviewvragen jongeren - o Interviewvragen stip coördinatoren - o Micro analyse: jongeren - o Meso analyse: peer - to peer werkwijze, jeugdverbinder - o Macro analyse: jongerenparticipatie - o Eerste controle onderzoeksopzet - o Tweede controle onderzoeksopzet - o Definitieve onderzoeksopzet geschreven - o Controle probleemanalyse - o Definitief maken probleemanalyse en onderzoeksopzet - o Beantwoording deelvraag 3 - o Controle deelvraag 1, 2, 3, 4 & 5 - o Aanbevelingen - o Definitieve controles verslag	Februari Februari/maart Februari Februari April April Maart Maart April April April April/mei Mei Mei Mei Mei Mei Mei
Nathalia	- o Indeling verslag bepalen - o Formuleren doelstelling, vraagstelling, deelvragen - o 5xW+H opzet - o Interviewvragen jongeren - o Interviewvragen stip coördinatoren - o Afspraken inplannen stip coördinatoren - o Meso analyse: W4, verdeling, fusie - o Eerste versie onderzoeksopzet - o Eerste controle probleemanalyse - o Bevrage jongeren - o Beantwoording deelvraag 5 - o Controle deelvraag 1, 2, 3 4 & 5 - o Aanbevelingen - o Discussie - o Definitieve controle verslag	Februari Februari/maart Februari Februari April April April Maart April April April April April/mei Mei Mei Mei Mei
Nadezja	- o Opzet en borging onderzoeksplanning - o Bewaking van het groepsproces - o Indeling verslag bepalen - o Formuleren doelstelling, vraagstelling, deelvragen - o 5xW+H opzet - o Interviewvragen jongeren - o Interviewvragen stip coördinatoren - o Afspraken inplannen stip coördinatoren - o Meso analyse: Werken met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers - o Macro analyse: participatiesamenleving & decentralisatie - o Macro analyse: Meedenken, meedoen en meebeslissen - o Eerste versie onderzoeksopzet - o Eerste controle probleemanalyse - o Bevrage jongeren - o Beantwoording deelvraag 5 - o Controle deelvraag 1, 2, 3 4 & 5 - o Conclusie deelvraag 5 - o Beantwoording centrale vraagstelling - o Aanbevelingen - o Discussie - o Definitieve controles verslag	Februari t/m mei Februari t/m mei Februari Februari/maart Februari Februari April April Maart Maart Maart April April April April April/mei Mei Mei Mei Mei Mei

Lotte	○ Indeling verslag bepalen ○ Formuleren doelstelling, vraagstelling, deelvragen ○ 5xW+H opzet ○ Interviewvragen jongeren ○ Interviewvragen stip coördinatoren ○ Afspraken inplannen stip coördinatoren ○ Micro analyse: Jimmy's ○ Meso analyse: negen Stips ○ Eerste versie onderzoeksopzet ○ Tweede controle probleemanalyse ○ Derde controle onderzoeksopzet ○ Definitief maken probleemanalyse, onderzoeksopzet ○ Beantwoording deelvraag 1 ○ Beantwoording deelvraag 2 ○ Overzicht bewaken binnenkomende mail ○ Reserveren lokalen voor afspraken ○ 5xW+H definitieve versie ○ Controle deelvraag 1, 2, 3 4 & 5 ○ Conclusie deelvraag 1 ○ Conclusie deelvraag 2 ○ Aanbevelingen ○ Opzet discussie ○ Beantwoording centrale vraagstelling ○ Definitieve controle verslag	Februari Februari/maart Februari/maart April April April Maart Maart Maart April April April April Mei Mei Mei Februari/maart/april/mei Februari/maart/april/mei Mei Mei Mei Mei Mei Mei Mei Mei
-------	--	--

Bijlage 3: Onderzoeksplanning

Kalenderweken:	Wat	Wanneer	Wie	Uitgevoerd?
Week 6	Start periode 3: Kick-off - Gezamenlijke groepsapp starten. - Gezamenlijke Facebookpagina starten. Les 1: Onderzoek	08-02-2017	De hele groep Wilfried Schepers(O&I docent)	Uitgevoerd door de hele groep
Week 7	Jimmy's: - Planning maken. - Afspraken maken (samenwerking). - Opzet verslag maken + opzet 5xW+H. - Oriënteren op documenten Jimmy's. - Gezamenlijke agenda opstellen. - Notulen bijwerken. Les 2: Onderzoek - Planning aanscherpen. - Collectief bericht naar samenwerkingspartners schrijven. - Vraag- en doelstelling + ontwerp opzet maken. - Afspraak plannen Fanny – Jimmy's. Kennismaking met projectbegeleider (1 ^e gesprek).	13-02-2017	De hele groep	Uitgevoerd door Nadezja. Uitgevoerd door de hele groep.
		15-02-2017	Wilfried Schepers	Uitgevoerd door de hele groep. Niet uitgevoerd wegens wijziging van de onderzoeksvraag door de opdrachtgever. Niet uitgevoerd omdat dit niet langer aansluit op de onderzoeksvraag.
		16-02-2017	Renate Sluijs	Uitgevoerd door de hele groep.
Week 8	Jimmy's: - <u>Kennismaking opdrachtgever en projectbegeleider (2^e gesprek).</u> - Vraag- en doelstelling + ontwerp afmaken (feedback?) - Evaluatie	20-02-2017	De hele groep, Renate Sluijs en Robin van Wees	Uitgevoerd door de hele groep.
		23-02-2017	De hele groep & samenwerkingspartners Jimmy's	Uitgevoerd door de hele groep. Is niet uitgevoerd omdat de bijeenkomst niet langer relevant was voor de onderzoeksvraag.
	Les 3: Onderzoek	23-02-2017	Wilfried Schepers	
Week 9	Vakantie	Vakantie	Vakantie	Vakantie
	School: - Wijziging projectvraag opdrachtgever verwerken. - 5xW+H verdelen. - Interview vragen opstellen voor informant Stips	02-03-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep.

	Nijmegen.			
Week10	Jimmy's: - Projectvoorstel bespreking opdrachtgever. - Verdeling multi causale analyse. - Verwerking feedback opdrachtgever.	06-03-2017	De hele groep & Robin van Wees	Niet uitgevoerd omdat de opdrachtgever de afspraak was vergeten. Uitgevoerd door de hele groep.
	Les 4: Onderzoek - Werken aan de multicausale analyse. - Feedback vragen van docent onderzoek op analyse.	08-03-2017	Wilfried Schepers	Uitgevoerd door de hele groep.
	<u>Feedbackmoment</u> met projectbegeleider: Opzet probleemanalyse (3 ^e gesprek).	09-03-2017	Renate Sluijs	Uitgevoerd door de hele groep.
Week 11	School: - 5xW+H stukken samenvoegen. - Micro, meso en macro stukken samenvoegen. - Vraag- en doelstelling + deelvragen aanscherpen d.m.v. literatuur + mailen naar docent onderzoek voor feedback. - <u>Afspraak plannen met coördinator Stips voor week 6 of uiterlijk 7!!!</u>	13-03-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep. Micro, meso en macro onderling verdeeld (zie onderzoeksplanning: taakverdeling per persoon). De vraag- en doelstelling is ook gezamenlijk uitgewerkt op basis van de feedback van docent onderzoek. De Stip coördinatoren zijn per mail benaderd voor een interview voor week 13 & 14
	Les 5: Onderzoek - Docent onderzoek feedback laten geven op vraag- en doelstelling + deelvragen. - Open interview voorbereiden voor coördinator Stips.	15-03-2017	Wilfried Schepers	Uitgevoerd door de hele groep
	School: - Verwerken van feedback docent onderzoek. - Oefenen van open interview.	16-03-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep
Week 12	<u>O.v.b. open interview coördinator Stips</u>	20-03-2017	De hele groep	Is omgezet in een afspraak met Marjo Scheffer, coördinator Stip Noord (zie week 8)
	Verwerken informatie interview + opstellen plan van aanpak + mailen naar projectbegeleider	20-03-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep
	<u>Feedback moment</u>	22-03-2017	De hele groep + Renate Sluijs	
Week 13	Onderzoeksontwerp	27-03-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de

	Interview Marjo Scheffers, coördinator Stip Noord	30-03-2017	De hele groep	hele groep
Week 14	Onderzoeksontwerp	03-04-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep
	Controle plan van aanpak	03-04-2017 05-04-2017		Uitgevoerd door de hele groep Uitgevoerd door Maayke, Nadezja en Nathalia
	Interview Levi van Dijk			
Week 15	Interviewvragen en enquêtevragen bedenken	10-04-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep
	Contacten Sips benaderen interviews	10-04-2017 13-04-2017	De hele groep De hele groep & Renate Sluijs	Uitgevoerd door de hele groep: aanpassen van het plan van aanpak.
	Feedbackmoment met projectbegeleider: plan van aanpak			
Week 16	Feedback Renate verwerken en toepassen plan van aanpak	17-04-2017 17-04-2017	De hele groep	Uitgevoerd door de hele groep
	Definitieve versie enquêtevragen en interviewvragen	20-04-2017		
	School:1e EBP Evaluatie van ieder zijn aandeel binnen het onderzoek			
Week 17	Afronden plan van aanpak	24-04-2017 en 26-04-2017	Maayke & Lotte	Uitgevoerd door de hele groep
	Afnemen interviews jongeren	24-04-2017 en 26-04-2017	Nadezja & Nathalia	Uitgevoerd: 26 april is komen te vervallen
Week 18	Definitieve versie plan van aanpak	01-05-2017	De gehele groep	Uitgevoerd door Maayke & Lotte
	Afnemen interviews jongeren	01-05-2017 & 03-05-2017	Nadezja & Nathalia, Lotte & Maayke	Uitgevoerd door de hele groep
	Beantwoorden deelvragen 1 en 3	01-05-2017 & 03-05-2017	Maayke & Lotte	Uitgevoerd door Maayke en Lotte: deels verschoven naar week 19

	Interview coördinator Stip-Noord	02-05-2017	Maayke & Nathalia	Uitgevoerd door Maayke & Nathalia
	Interview coördinator oud-west	03-05-2017	Maayke & Lotte	Uitgevoerd door Maayke & Lotte
	Verwerken interview jongeren/beantwoorden deelvraag 4	04-05-2017	Nadezja & Nathalia	Uitgevoerd door Nadezja & Nathalia
Week 19	Beantwoorden deelvraag 1 en 3	08-05-2017	Maayke & Lotte	Uitgevoerd door Maayke & Lotte
	Interview coördinator Stip-oost	08-05-2017	Nadezja & Lotte	Uitgevoerd door Lotte op 10-05-2017
	Interview coördinator Stip Dukenburg	09-05-2017	Maayke & Nadezja	Uitgevoerd door Nadezja
	Interview coördinator Midden	10-05-2017	Maayke & Nadezja	Uitgevoerd door Maayke & Nadezja
	Uitwerken interviews/beantwoorden deelvraag 2	08-05-2017 & 10-05-2017	Nadezja & Nathalia Nathalia & Lotte	Uitgewerkt door de hele groep
	Interview coördinator Stip Centrum	11-05-2017	Nathalia & Lotte	Uitgevoerd door Nathalia & Nadezja
	Definitief maken deelvragen	11-05-2017	De hele groep	Uitgevoerd op 11-05-2017 & 12-05-2017 door de hele groep
	<u>Feedback moment:</u> conceptversie sturen		De hele groep & Renate Sluijs	
Week 20	<u>Feedback moment</u>	15-05-2017	De hele groep & Renate Sluijs	Uitgevoerd door de hele groep
	Schrijven van aanbevelingen	15-05-2017 17-05-2017 18-05-2017		
Week 21	<u>Laatste feedbackmoment</u> <u>2e EBP bespreking</u>	24-05-2017	De hele groep & Renate Sluijs	
	Afronden onderzoek	22-05-2017 / 24-05-2017	De hele groep	
	- Check Nederlands	25-05-2017		
	- Check bronnenlijst	26-05-2017		
	- Check bijlagen			
	Verslag inleveren ná deze week!	Verslag inleveren ná deze week!	Verslag inleveren ná deze week!	Verslag inleveren ná deze week!
Week 22	Definitieve versie resultaten onderzoek Jimmy's inleveren vóór 12 uur.	29-05-2017	De hele groep	
	Vorbereiding en afstemming presentatie onderzoeksresultaten	31-05-2017	De hele groep & Robin van Wees	
Week 23	Vorbereiding en afstemming presentatie onderzoeksresultaten	07-06-2017	De hele groep & Robin van Wees	
Week 24	Presenteren van de onderzoeksresultaten	12-06-2017	De hele groep, Robin van Wees en Renate Sluijs & samenwerkingsp	

			artners van Jimmy's	
--	--	--	------------------------	--

Bijlage 4: Topiclijst open gestructureerd interview coördinatoren

Binnen het beantwoorden van de deelvragen is gebruik gemaakt van een halfgestructureerd interview onder de coördinatoren van de Stips. De vragen die gebruikt zijn, zijn vastgesteld aan de hand van een topiclijst. Deze topiclijst is onderverdeeld in drie hoofd topics, met daarbij deel topics, in onderstaand tabel is deze weergegeven.

Primair proces

- De klant;
- De werkwijze;
- De organisatie;
- De registratie;
- De selectie van vrijwilligers;
- De scholing van vrijwilligers;
- Samenwerking met andere organisaties;

2. De jongeren

- Bereik van jongeren;
- Vragen van jongeren;
- Afhandeling van vragen waarmee jongeren komen;

3. Perspectief coördinatoren op:

- Lage bereik van jongeren binnen de Stips;
- Succesfactoren voor Jimmy's in de ontwikkeling naar jongerenStip;
- Welke factoren van de Stips zijn passend voor een jongerenStip;
- Welke factoren van de Stips zijn niet passend voor een jongerenStip;

4. Zou een jongerenStip een meerwaarde zijn?;

Bijlage 5: Interviewvragen Stip coördinatoren

Inleiding

- Wie zijn wij?
- Doel van het onderzoek
- Doel van het interview
- Anonimiteit van het interview
- Duur van het interview

Primair proces

1. Wat is jouw functie binnen deze Stip?
2. Hoe ziet de organisatie van deze Stip eruit? Hoeveel medewerkers/vrijwilligers zijn er?
3. Wat zijn de werkzaamheden van de medewerkers/vrijwilligers?
4. Hoe ziet de selectie van de vrijwilligers eruit? Wie zijn er nodig binnen een Stip? Wordt er rekening gehouden worden met leeftijd, geslacht, interesse etc.
5. Hoe ziet de scholing van deze vrijwilligers eruit?
6. Hoeveel bezoekers zijn hier wekelijks?
7. Hoe ziet de weg die de klant bewandelt binnen deze Stip eruit?
8. Wat gebeurt er met de vragen die binnen de Stip niet beantwoord kunnen worden?

Jongeren

9. Hoeveel jongeren bezoeken wekelijks deze Stip? En in welke leeftijdscategorie? Welke afkomst? Welk geslacht?
10. Wat zijn de meest voorkomende vragen van jongeren?
11. Kunnen jongeren altijd geholpen worden met hun vraagstuk of worden zij vaker doorverwezen?
12. Is de werkwijze omtrent vraagstukken van jongeren anders dan van oudere klanten?
13. Zijn er situaties bekend waarin een jongeren binnenkomt met een vraag, maar naar buiten gaat met een taak/rol binnen/buiten de wijk?
14. Waar ligt het volgens jou aan dat jongeren weinig bereikt worden binnen deze Stip?
15. Stel Jimmy's zou een jongerenStip worden wat is hier voor nodig om dit tot een succes te maken (wat op dit moment ontbreekt bij de Stips)?
16. Welke factoren van de Stips zouden volgens jou goed passen binnen een jongerenStip?
17. Welke factoren van de Stips zouden volgens jou niet goed passen binnen een jongerenStip?
18. Denkt u dat het voor de gemeente Nijmegen een meerwaarde is dat er een jongerenStip komt?

Bijlage 6: figuren ter onderbouwing van deelvraag 2

Leeftijds-categorie	Centrum	Dukenburg	Linden holt	Midden	Nieuw-West	Noord	Oost	Oud-West	Zuid	Totaal
15 - 24	23	75	16	31	43	14	79	329	61	671

Figuur 1: Cijfers Stips 2016: Leeftijdscategorie 0 - 14 jaar en 15 - 24 jaar . Bron: Stip, 2016

Thema	Percentage
Financiële regelingen en voorzieningen	38%
Vrijtijdsbesteding, werk en onderwijs	18%
Wonen	11%
Zorg	8%
Belastingen	8%
Juridisch	5%
Vreemdelingenzaken	4%
Schulden	3%
Leefbaarheid in de wijk	1%
Lichamelijke gezondheid	1%
Ontmoeting	1%
Geestelijke gezondheid	1%
Opvoeding	0%
Totaal	100%

Figuur 2: Aard van de vraag naar leeftijd van de bezoeker. Bron: Stip, 2016

	0-14 jaar	15-29 jaar	30-44 jaar	45-69 jaar	70+
Nijmegen	14%	27%	19%	30%	10%
Centrum	3%	53%	18%	20%	5%
Oost	10%	37%	15%	29%	9%
Oud-West	12%	31%	22%	28%	7%
Nieuw-West	14%	25%	21%	28%	12%
Midden	14%	27%	19%	31%	9%
Zuid	13%	22%	17%	32%	15%
Dukenburg	15%	18%	19%	34%	14%
Lindenholt	17%	20%	21%	37%	5%
Noord	29%	15%	29%	24%	4%

Figuur 3: Leeftijdsopbouw per stadsdeel 2015. Bron: Stadsmonitor 2016

Bijlage 7: Topiclijst gestructureerde vragenlijst jongeren Nijmegen

Voor het beantwoorden van deelvraag 5 is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst die mondeling bij jongeren is afgenomen. De vragen die gebruikt zijn, zijn vastgesteld aan de hand van een topiclijst. Deze topiclijst is onderverdeeld in drie hoofd topics, met daarbij deel topics, weergegeven in onderstaande tekst.

1. Primair proces

- De jongere;
- De werkwijze;
- De selectie van vrijwilligers;
- De scholing van vrijwilligers;

2. De jongeren

- Vragen van jongeren;
- Behoeft van een informatie- en adviesfunctie (digitaal/fysiek);

3. Perspectief jongeren op:

- Meerwaarde van een jongerenStip;
- Promotie van een jongerenStip;
- Vormgeving van een jongerenStip (binnenkant en buitenkant);

Bijlage 8: Gestructureerde vragenlijst jongeren Nijmegen

Onderstaande vragenlijst is mondeling afgenomen bij jongeren en bevat zowel open als gesloten vragen (Migchelbrink, 2012).

1	Geslacht:
	☐ Man ☐ Vrouw
2	Leeftijd:
3	Woonachtig (Nijmegen):
	☐ Centrum ☐ Dukenburg ☐ Lindenholt ☐ Midden ☐ Nieuw-west ☐ Noord ☐ Oost ☐ Oud-west ☐ Zuid ☐ Anders, namelijk:
4	Opleidingsniveau:
	☐ Geen opleiding ☐ Basisschool ☐ Mavo ☐ Havo ☐ VWO / Gymnasium ☐ MBO ☐ HBO ☐ WO ☐ Anders, namelijk:

5	Wat roept de naam Jimmy's bij je op?
6	Heb je wel eens van Jimmy's gehoord?
	☐ Ja ☐ Nee
7	Weet je wat Jimmy's doet?
	☐ Ja ☐ Nee
8	Ben je bekend met de stips in Nijmegen?
	☐ Ja ☐ Nee
9	Ben je wel eens bij een organisatie geweest met een vraag (huidige situatie)?
	☐ Ja ☐ Nee
10	Waar ga je nu heen als je vragen hebt of advies wil (huidige situatie)(meerdere antwoorden mogelijk)?
	☐ Ouders/opvoeders/andere familieleden ☐ Vrienden/kennissen ☐ School ☐ Buitenschoolse Activiteiten ☐ Wijkcentrum ☐ Hulpverleningsorganisatie ☐ Niet, ik los het zelfstandig op ☐ Anders, namelijk:

11	Mis je een organisatie waar je terecht kan voor vragen en advies, die speciaal voor jongeren is?
	☐ Ja ☐ Nee
	Stel dat er een Informatie- en Adviespunt voor jongeren komt:
12	Hoe zou jij willen dat het gebouw er aan de buitenkant uit ziet?
13	Hoe zou jij willen dat het gebouw er aan de binnenkant uit ziet?
14	Hoe ziet de ideale medewerker van zo'n Informatie- en Adviespunt eruit?
	☐ Leeftijd : ☐ Geslacht: ☐ Afkomst: ☐ Kennis: (meerdere antwoorden mogelijk) A. Student B. Stagiair C. Vrijwilliger D. Ervaringsdeskundige (jongere) E. Opgeleide professional ☐ Anders namelijk:
15	Met welke onderwerpen zou je naar zo'n Informatie- en Adviespunt gaan (meerdere antwoorden mogelijk)?

	☐ Wonen ☐ Dag – en vrijetijdsbesteding ☐ Lichamelijke gezondheid/functioneren ☐ Geestelijke gezondheid/verslavingsproblematiek ☐ Seksualiteit ☐ Geldzaken ☐ Sociaal contact en relaties ☐ Regels – en wetgeving ☐ Werk ☐ School ☐ Praktisch functioneren ☐ Cultuur ☐ Levensbeschouwing/zingeving ☐ Huiselijk geweld/veiligheid ☐ Ingrijpende gebeurtenissen ☐ Anders namelijk:
16	Zou je naast een regulier Informatie- en Adviesfunctie ook een online omgeving willen hebben waar je op anonieme wijze vragen kunt stellen?
	☐ Ja ☐ Nee
17	Welke onderwerpen zou je liever anoniem online willen bespreken (meerdere antwoorden mogelijk)?

	☐ Wonen ☐ Dag – en vrijetijdsbesteding ☐ Lichamelijke gezondheid/functioneren ☐ Geestelijke gezondheid/verslavingsproblematiek ☐ Seksualiteit ☐ Geldzaken ☐ Sociaal contact en relaties ☐ Regels – en wetgeving ☐ Werk ☐ School ☐ Praktisch functioneren ☐ Cultuur ☐ Levensbeschouwing/zingeving ☐ Huiselijk geweld/veiligheid ☐ Ingrijpende gebeurtenissen ☐ Anders namelijk:
18	Op welke wijze zou de Informatie- en Adviesfunctie bekend moeten worden gemaakt onder jongeren?
	☐ Via een medium, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk): A. Facebook B. Whatsapp C. Twitter D. Instagram E. Youtube F. Snapchat G. E-mail H. Televisie/Nimma TV I. Radio ☐ Flyers ☐ Campagne ☐ Anders namelijk:

Bijlage 9: Diagrammen ter onderbouwing van deelvraag 5

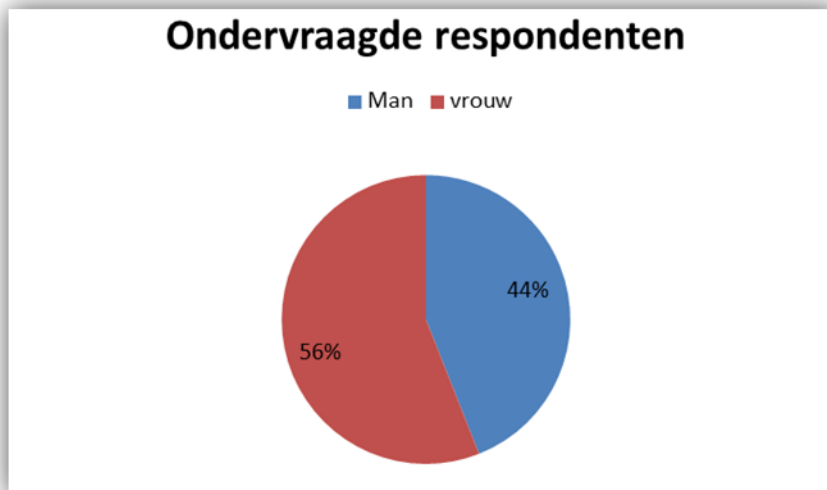
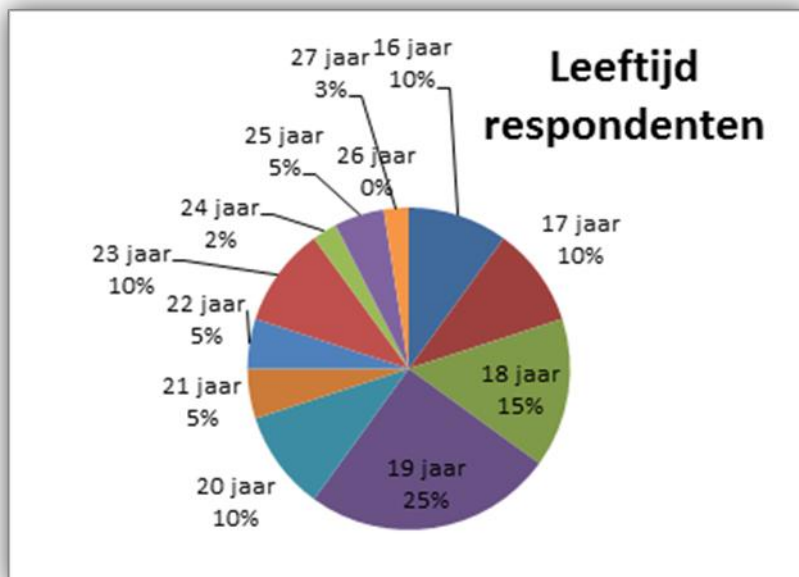


Diagram 1: Geslacht ondervraagde respondenten



respondenten

Diagram 2: Leeftijd

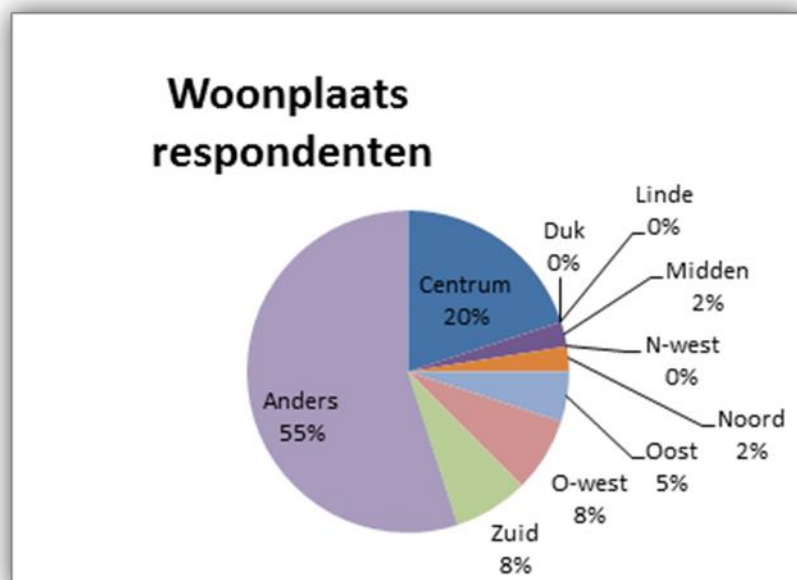


Diagram 3: Woonplaats respondenten

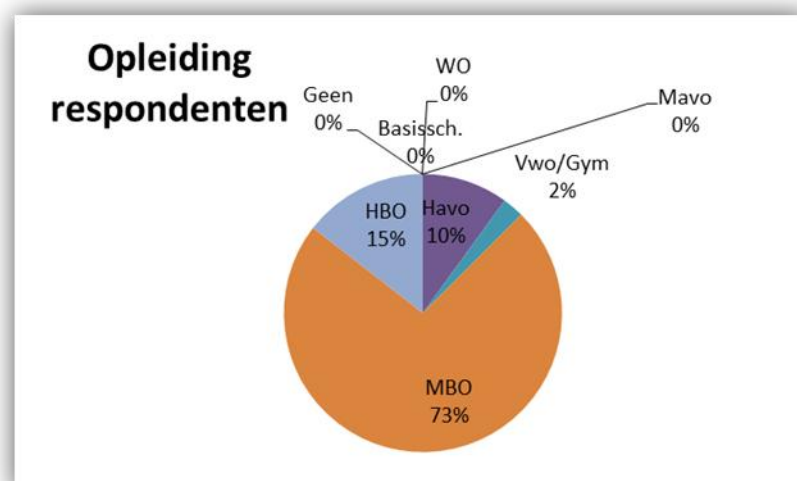


Diagram 4: Opleiding respondenten

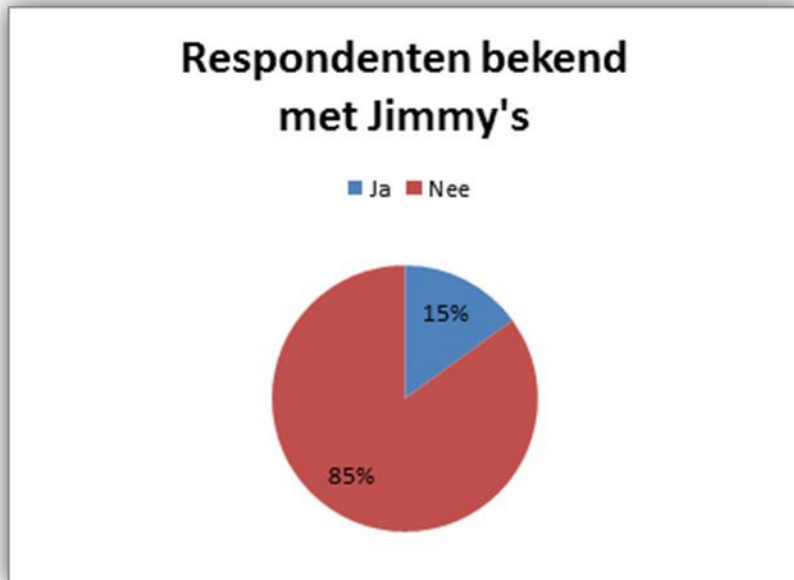


Diagram 5: Bekendheid Jimmy's onder respondenten

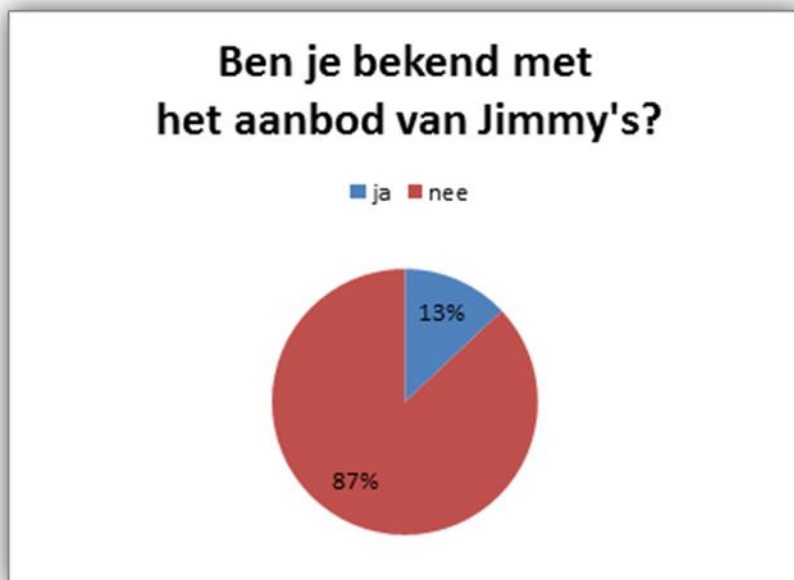
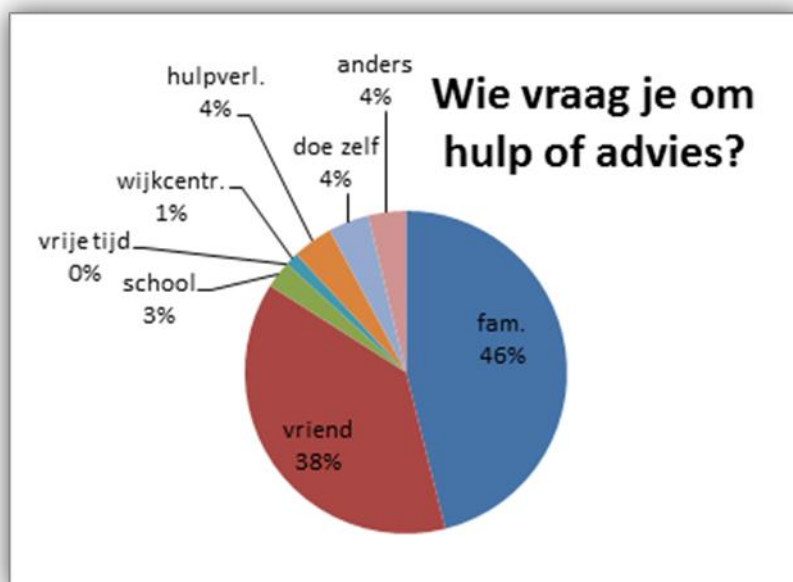


Diagram 6: Bekendheid aanbod Jimmy's onder respondenten



Figuur 7: Bekendheid Stips onder respondenten



Figuur 8: Wie vragen de respondenten om hulp of advies?



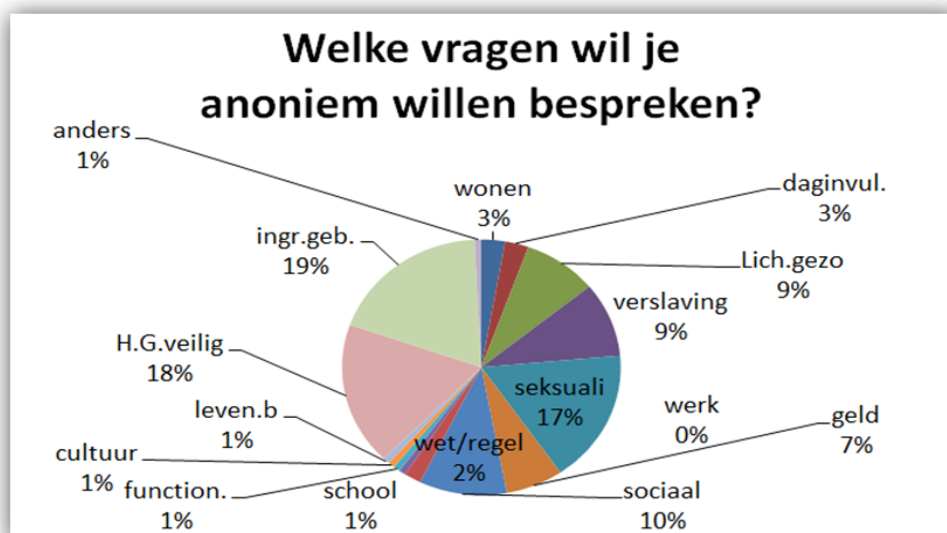
Figuur 9: Gemis van een organisatie voor vragen en advies voor jongeren onder respondenten



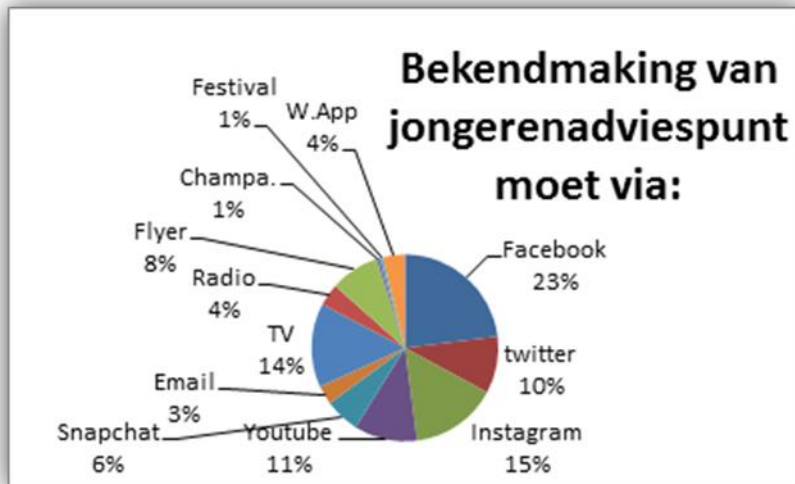
Figuur 10: Ideale medewerker voor een Informatie- en Adviespunt volgens respondenten



Figuur 11: Met welke vragen zouden respondenten naar een Informatie- en Adviesfunctie gaan?



Figuur 12: Welke vragen zouden respondenten liever anoniem willen bespreken?



Figuur 13: Hoe een Informatie- en Adviesfunctie volgens respondenten bekend gemaakt zou moeten worden



Figuur 14: Behoeftte aan een online informatiepunt onder respondenten

Bijlage 10: Analyse deelvraag 1 en deelvraag 4

Onderwerp	Jimmy's	Stips
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen zijn jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. De Stips zijn er voor alle bewoners van de wijk waarin zij gevestigd zitten. De doelgroep jongeren blijkt echter weinig te worden bereikt door de Stips (afgezien van Oud-West) Dit blijkt zowel uit interne en externe bronnen als uit gesprekken met de coördinatoren van de Stips; 2. De doelgroep die wel bereikt wordt betreft voornamelijk een kwetsbare doelgroep; 3. Vragen waarmee bewoners binnen komen hebben voornamelijk betrekking op financiën en regelingen.

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich op informeren en adviseren en talentontwikkeling van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen worden te woord gestaan door de dagchef; 3. De dagchef gaat direct aan de slag met de vraag waarmee de jongere binnenkomt, of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers als externe partijen zijn) 4. Als de vraag waarmee een jongere binnen is gekomen op de juiste manier is afgehandeld, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden. De jongere kan uitgenodigd worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. De Stips richten zich op informeren en adviseren van bewoners van de wijk waarin zij gevestigd zitten; 2. Binnen de Informatie- en Adviesfunctie wordt voornamelijk praktische hulp geboden, denk aan het invullen van formulieren; 3. Binnen de Stips is het de bedoeling dat vragen direct afgehandeld worden. Het is niet gebruikelijk dat er vervolgspraken gepland worden, maar in de praktijk gebeurt dit wel. 4. Naast de fysieke Stips is er ook een Informatie- en Advieslijn. Bewoners kunnen hier telefonisch op per mail terecht met hun vragen, daarnaast dient deze Informatie- en Advieslijn als achterwacht voor de fysieke Stips. Deze Informatie- en Advieslijn wordt enkel bemand door professionals.
--------------	--	--

De organisatie	1. Dagchef: De dagchef zit aan de ontvangsttafel, ontvangt de jongeren en staat hen te woord. Hij helpt de jongere met de vraag waarmee zij binnenkomen. 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's middels trainingen. De facilitator is verantwoordelijk voor samenwerkingsverbanden met andere organisaties, de financiering, begeleiding van stagiaires en zoekt co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: Afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. De basisopbouw van de Stips kent een aantal functies die vormgegeven worden binnen alle Stips: - Coördinator: bewaakt de grote lijnen en is eindverantwoordelijk; - Werkbegeleider: Ondersteunt de vrijwilligers en beantwoordt vragen die de vrijwilligers zelf niet kunnen beantwoorden; - Publieksvoorlichter: medewerker van de gemeente die tweemaal per week aanwezig is binnen de Stips en voornamelijk kennis heeft van financiën; - Vrijwilligers; is het aanspreekpunt voor de bewoners en gaan aan de slag met de vraag van de bewoner. 2. Het aantal vrijwilligers is per Stip verschillend; 3. Maandelijks wordt er een overleg gepland met alle coördinatoren van de Stips;
----------------	---	--

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek kan geconcludeerd worden dat het logboek meerdere malen niet of onvolledig ingevuld is;	1. Beperkte en anonieme registratie; 2. Er wordt enkel geregistreerd op geslacht, leeftijd, postcode en de vraag waarmee een bezoeker binnenkomt; 3. Enkele Stips (Midden en Oud-West) hanteren een andere manier van registreren. Binnen Midden wordt gebruik gemaakt van schaduwregistratie en binnen Oud-West wordt wel op naam geregistreerd. Reden is omdat Oud-West een groot bereik heeft en Midden heeft te maken met taalbarrière van de bezoekers; 4. Als een bezoeker vaker met een vraag binnenkomt of vervolgspraken heeft, wordt er van de bewoner verwacht dat deze zelf vertelt wat er bij het vorige bezoek gedaan is;
----------------	---	--

De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat er bij jongeren altijd onderzocht wordt welke talenten zij bezitten. Talenten kunnen ingezet worden voor Jimmy's.	1. Vrijwilligers bieden zich binnen de Stips zelf aan als vrijwilligers, hierdoor is het werven van vrijwilligers niet nodig; 2. Wanneer een vrijwilliger zich aanmeldt voor vrijwilligerswerk bij de Stips voert de coördinator samen met de werkbegeleider het gesprek met de vrijwilliger; 3. Bij de selectie van de vrijwilligers wordt er gekeken welke kennis de vrijwilliger zelf al in huis heeft, waar de interesses liggen en waar er binnen de Stips vraag naar is.
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd om in 2017 vier trainingen door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's vorm te geven;	1. Er bestaat een basisscholing voor vrijwilligers, echter wordt hier geen gebruik van gemaakt; 2. De scholing is per Stip verschillend, waarbij ingespeeld wordt op de behoeften van de vrijwilligers en op de vragen die veelvuldig voorkomen binnen de Stips; 3. Er vind training on the job coaching plaats;

De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen voor naamsbekendheid onder jongeren; 3. Jimmy's heeft een samenwerkingsverband met: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Binnen het pand van de Stips zitten vaak andere organisaties gevestigd. Hier wordt binnen de Stips ook naar gestreefd. Op deze manier is er altijd een professionele achterwacht aanwezig; 2. De grootste samenwerkingspartner is het sociaal wijkteam. De Stips vormen het voorportaal voor het sociaal wijkteam; 3. Er wordt gebruik gemaakt van de Informatie- en Advieslijn wanneer vrijwilligers vragen hebben waar zij zelf niet uitkomen. 4. Er zijn twee XL Stips (Dukenburg en Oud-West), binnen deze XL Stips sluiten andere organisaties nauw aan op de Stips waardoor samenwerking intensiever is en sneller gezocht kan worden.
---	--	--

Bijlage 11: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Oud-West

Onderwerp	Jimmy's	Stip Oud-West
De jongeren	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen zijn jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. In totaal worden er jaarlijks 5400 vragen beantwoord;
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Oud-West heeft in het jaar 2016 329 jongeren bereikt; 2. Het hoge bereik van jongeren binnen Stip Oud-West heeft te maken met verschillende omstandigheden, waar weinig invloed op uitgeoefend kan worden: - Negen dagdelen per week geopend; - Centrale ligging; - Vestiging van het Inter-lokaal in hetzelfde pand; - Veel mond tot mond reclame onder de jongeren;

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Als de vraag waarmee de jongere binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Vragen waarmee bewoners binnenkomen bij Oud-West hebben voornamelijk betrekking op financiën, wonen, werk en onderhoud. 2. Wanneer een bezoeker binnenkomt bij Stip Oud-West wordt de bezoeker welkom geheten door de gastheer/gastvrouw, deze noteert de naam en de vraag en kijkt vervolgens welke vrijwilliger de bewoner kan helpen met deze vraag; 3. Vragen worden vaak behandeld in duo's, twee weten meer dan één.
--------------	---	---

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Er zijn 22 tot 27 vrijwilligers betrokken bij Stip Oud-West.
----------------	---	---

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	1. Binnen Stip Oud-West wordt geregistreerd op naam, doordat er veel mensen met vragen komen is het makkelijk wel op naam te registreren, zodat tijdens besprekingen gericht over een persoon gesproken kan worden en je geen beschrijving van de persoon hoeft te geven. Dit scheelt in tijd en efficiëntie.
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. Er is veel aanbod van vrijwilligers, hier kan niet altijd gehoor aangegeven worden, wanneer hier geen gehoor aan gegeven kan worden, wordt gekeken of desbetreffende vrijwilligerswerk kan doen binnen een andere organisatie
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	

De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Stip Oud-West vormt een van de twee XL Stips, dit houdt in dat er diverse partijen gevestigd zitten in hetzelfde pand.
--	---	---

Bijlage 12: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Noord

Onderwerp	Jimmy's	Stip Noord
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. Wekelijks komen er gemiddeld 30 bezoekers binnen met een vraag.
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Noord heeft in het jaar 2016 14 jongeren bereikt; 2. De jongeren die bereikt worden binnen Stip Noord zijn voornamelijk van Eritrese afkomst, zij komen voornamelijk met vragen omtrent (vrijwilligers)werk; 3. Het bereik van deze doelgroep heeft te maken met het feit dat sinds 2015 veel jongeren van Eritrese afkomst gevestigd zitten in deze wijk.

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Vragen waarmee bewoners binnenkomen hebben voornamelijk betrekking op wonen en financiën; 2. Vragen die betrekking hebben op schulden worden niet behandeld, omdat er gewerkt wordt met vrijwilligers en zij die verantwoordelijk niet mogen nemen, wel mogen zij helpen bij het maken van een overzicht; 3. Stip Noord zet zichzelf op de kaart door te werken met een Facebookpagina en sluit daarnaast aan op communicatiemiddelen die gebruikt worden in de wijk;
--------------	--	--

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen Stip Noord zijn vijf vrijwilligers actief; 2. Er wordt gestreefd naar een totaal van zeven vrijwilligers; 3. Vrijwilligers stellen bezoekers die binnenkomen op hun gemak, doen de aanvraag van het keukentafelgesprek wat gevoerd wordt door het sociaal wijkteam, stellen zorgmijders op hun gemak waarmee zij een preventieve functie vervullen, 4. Binnen het team vrijwilligers zijn twee vrijwilligers die de Arabische taal beheersen.
----------------	---	--

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	Geen bijzonderheden
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. Vrijwilligers worden geselecteerd op basis van hun achtergrond, belangstelling en interesses.
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	1. Er wordt aangesloten op hetgeen waar behoefte aan is; 2. Er zijn bijeenkomsten met medewerkers van Inter-lokaal en er is ondersteuning via de vrijwilligerscentrale;

De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Vragen die betrekking hebben op schulden, worden doorverwezen naar schuldhulpverlening; 2. Momenteel doet Stip Noord mee met een pilot omtrent schuldhulpverlening binnen het sociaal wijkteam;
--	---	---

Bijlage 13: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Oost

Onderwerp	Jimmy's	Stip Oost
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. Jaarlijks komen er 850 vragen binnen bij Stip Oost.
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Oost heeft in het jaar 2016 79 jongeren bereikt; 2. De jongeren die binnenkomen bij Stip Oost zijn voornamelijk jongeren afkomstig uit het naastgelegen AZC, daarnaast was er voorheen een groep van 40 jongeren die rondhingen bij de Stip, een aantal hiervan zijn ook bij de Stip binnen geweest; 3. Vragen van jongeren hebben betrekking op praktische zaken zoals de aanvraag van studiefinanciering en een Digid.

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Vrijwilligers kunnen diverse taken krijgen binnen de werkwijze van Stip Oost. Er wordt gekeken naar wat past bij de vrijwilliger, hierdoor zijn er bijvoorbeeld vrijwilligers die alleen de rol van gastheer/gastvrouw op zich nemen. 2. Vragen waarmee bewoners binnenkomen hebben betrekking op financiën, voorzieningen en belastingen, waarbij het voornamelijk om praktische zaken gaat;
--------------	--	---

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen Stip Oost zijn 20 vrijwilligers actief, die verdeeld zijn over de Informatie- en Adviesfunctie (12) en het ontmoeten en verbinden (6) en daarnaast heb je nog vrijwilligers die beide functies vervullen; 2. Het team is weinig divers, de vrijwilligers hebben voornamelijk een leeftijd van 40+, daarnaast is er één vrijwilliger van Syrische afkomst die de Arabische taal beheerst.
----------------	---	---

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	1. Wanneer een bewoner vaker bij Stip Oost komt, moet deze zelf zorgen dat hij/zij de vrijwilliger op de hoogte brengt van wat er al met de vraag gedaan is, dit wordt niet geregistreerd;
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. Er wordt bij de selectie van vrijwilligers voornamelijk gekeken naar wat er nodig is binnen de Stip, naar de achtergrond van de vrijwilliger wordt niet gekeken.
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	1. Vrijwilligers worden voornamelijk getraind door middel van on the job coaching door de werkbegeleider; 2. Wanneer een vrijwilliger start loopt deze eerst een tijdje mee met een andere vrijwilliger;

De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Vragen die betrekking hebben op psychische problemen en zorgvragen worden doorverwezen, het merendeel van deze doorverwijzingen gaat naar het sociaal wijkteam; 2. Het sociaal wijkteam zit in hetzelfde pand gevestigd, waardoor er snel doorverwezen kan worden; 3. De rechtswinkel zit in hetzelfde pand gevestigd, maar is op tijden open waarop de Stip gesloten is.
--	---	--

Bijlage 14: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Midden

Onderwerp	Jimmy's	Stip Midden
De klant	De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	Wekelijks komen er gemiddeld 45 bezoekers bij Stip Midden.
Bereik jongeren	Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	- Stip Midden heeft in het jaar 2016 31 jongeren bereikt. - Vragen waarmee jongeren binnenkomen hebben voornamelijk te maken met het betalen van schoolboeken; - Het lage bereik van jongeren valt te verklaren aan het feit dat veel ouders van de jongeren komen met vragen omtrent hun zoon/dochter, op zulke momenten wordt er gevraagd om de volgende keer de zoon/dochter zelf langs te laten komen, maar dit gebeurt vaak niet; - Het feit dat voornamelijk ouders van jongeren komen, heeft te maken met de cultuur (voornamelijk Afrikaanse cultuur) waarin het gebruikelijk is dat de ouders alles regelen voor het kind; - Er is wel zicht op de problematiek van jongeren doordat ouders komen, deze problemen hebben betrekking op financiën en schulden. - Verder steken veel jongeren hun kop in het zand wanneer het om hun eigen problemen gaat.

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Vragen waarmee bewoners bij Stip Midden binnenkomen hebben voornamelijk betrekking op het lezen van brieven die zij zelf niet kunnen lezen en het invullen van formulieren. 2. Verder hebben vragen betrekking op financiën en uitkeringen 3. Wanneer een bewoner binnenkomt wordt hij/zij verwelkomd door de gastheer/gastvrouw en medewerkers van Tandem; 4. De bewoner neemt vervolgens plaats in de wachtruimte en de vrijwilliger die de bewoner te woord staat roept deze op en verheldert de vraag.
--------------	--	--

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen Stip Midden zijn 10 vrijwilligers actief; 2. Het team van vrijwilligers vormt een afspiegeling van de samenleving, er zijn vrijwilligers met verschillende opleidingsachtergronden, daarnaast zijn er vrijwilligers met een psychische aandoening en vrijwilligers met een lichamelijke aandoening waardoor zij zich beter kunnen inleven in bezoekers met een beperking; 3. Binnen het team van Stip Midden is een assistent coördinator aanwezig, deze houdt zich vooral bezig met het stukje ontmoeten;
----------------	---	--

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	1. Veel bewoners komen regelmatig terug bij Stip Midden, leun- en steunklanten; 2. Hierdoor wordt er op naam geregistreerd; 3. Omdat veel bewoners niet zelf uit kunnen leggen wat er in vorige bezoeken besproken is, wordt er gebruik gemaakt van schaduwregistratie; 4. Schaduwregistratie is alleen bedoeld voor de vrijwilliger zelf en gebeurt online;
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. In eerste instantie werd er bij het selecteren van vrijwilligers geen rekening gehouden met bepaalde competenties, onder het motto: kennis is niet het allerbelangrijkste; 2. Nu wordt er wel meer naar kennis gekeken en of iemand beschikt over de basiscompetenties; 3. Wat vooral belangrijk is, is dat vrijwilligers affiniteit hebben met het omgaan met mensen; 4. Selectie op geslacht, leeftijd en afkomst gebeurt niet, wel is het een meerwaarde om Arabisch sprekende vrijwilligers in huis te hebben.

De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	Geen bijzonderheden
De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Vragen die betrekking hebben op de aanvraag van uitkering, vragen omtrent belasting en/of schulden worden doorverwezen naar Inter-lokaal of de gemeente, de Stips mogen deze vragen niet afhandelen;

Bijlage 15: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Lindenholt

Onderwerp	Jimmy's	Stip Lindenholt
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. Per week komen er gemiddeld 15 bezoekers;
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Lindenholt heeft in het jaar 2016 16 jongeren bereikt; 2. De vragen waarmee jongeren binnenkomen hebben voornamelijk betrekking op studiefinanciering, financiën of Immigratie- en Naturalisatiedienst; 3. Een verklaring voor het lage bereik heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het feit dat jongeren andere voorliggende voorzieningen hebben waarmee zij bekend zijn;

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	Geen bijzonderheden
--------------	--	---------------------

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen Stip Lindenholt zijn 5 vrijwilligers actief; 2. De vrijwilligers die werkzaam zijn binnen Stip Lindenholt, zijn voornamelijk wat ouder; 3. Een van de vrijwilligers heeft een Turkse afkomst en een van de vrijwilligers is actief als Nederlands docent binnen de Stips;
----------------	---	---

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezigen in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	Geen bijzonderheden
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken wordt wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	Geen bijzonderheden
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	1. De training van vrijwilligers is afhankelijk van waar zij zelf behoeften aan hebben;

De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	Geen bijzonderheden
---	---	---------------------

Bijlage 16: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Dukenburg

Onderwerp	Jimmy's	Stip Dukenburg
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1.
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Dukenburg heeft in het jaar 2016 75 jongeren bereikt; 2. Op de vragen waarmee jongeren binnenkomen bij Stip Dukenburg is weinig zicht op; 3. Het lage bereik heeft wellicht te maken met dat jongeren zaken vaak hoog op laten lopen en dat jongeren veel online doen waardoor zij minder snel een fysieke locatie bezoeken.

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Voordat de Stip open gaat vindt er een voorbespreking plaats, tijdens deze voorbespreking worden er duo's gevormd, deze duo's gaan het gesprek aan met de bewoner; 2. De meeste vragen waarmee bewoners komen hebben betrekking op materiële dienstverlening; 3. Wanneer een bewoner met meerdere vragen binnenkomt wordt er gekeken welke vraag het meest urgent is; 4. Wanneer alle duo's in gesprek zijn, mogen de bewoners plaatsnemen aan de bewonerstafel waar zij kunnen wachten tot er een duo beschikbaar is;
--------------	--	--

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen het team van Stip Dukenburg zijn 12 vrijwilligers actief, deze houden zich allen bezig met het Informatie- en Adviesfunctie; 2. De coördinator zorgt ervoor dat zij voldoende aanwezig is bij de Stip, zodat zij op de hoogte blijft van wat er speelt binnen het team van vrijwilligers; 3. De werkbegeleider is altijd beschikbaar om de vrijwilligers bij te staan wanneer dit nodig is; 4. Het team van Dukenburg kent twee werkbegeleiders;
----------------	---	---

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezig in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	1. Registratie wijkt niet af van de werkwijze zoals deze beschreven is, bewoners komen hier enkel meerdere malen, wanneer zij aanvullende informatie vanuit thuis moesten halen om de vraag op de juiste manier af te handelen; 2. Een vervolgspraak wordt alleen gepland wanneer het gaat om doorverwijzing;
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. Er wordt bij de selectie van vrijwilligers heel erg gelet op diversiteit binnen het team, zodat het team een afspiegeling van de samenleving vormt; 2. Doordat ervaring op CV m.b.t. informeren en adviseren vaak ontbreekt, wordt er bij de selectie van vrijwilligers gekeken wat zij al bieden aan ondersteuning binnen hun eigen netwerk, waaruit opgemaakt kan worden of iemand affiniteit heeft met het werkveld. 3. Tijdens het eerste gesprek met een toekomstig vrijwilliger wordt gekeken naar het vermogen van iemand om goed naar een bezoeker te luisteren.

De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	1. Er wordt bij de vrijwilligers aangestuurd op het stimuleren van zelfredzaamheid bij bewoners; 2. De ene maand vindt er een teamoverleg plaats en de andere maand wordt er door de werkbegeleiders een training verzorgd; 3. De trainingen zijn gebaseerd op waar het team behoefte aan heeft.
De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Samenwerking wordt opgezocht met diverse partijen: - Opbouwwerk; - De teamleider van het sociaal wijkteam; - De wijkmanager; 2. Stip Dukenburg vormt een van de twee XL Stips, waardoor er diverse partijen dicht aansluiten op deze Stip; 3. De vragen van jongeren worden vaker doorverwezen naar andere organisaties (Jongerenwerk, Just of Op Jezelf).

Bijlage 17: Analyse deelvraag 1, 2 en 4: Stip Centrum

Onderwerp	Jimmy's	Stip Centrum
De klant	1. De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar;	1. De doelgroep die bereikt wordt is voornamelijk de doelgroep ouderen; 2. Het aantal vragen waarmee mensen per week binnenkomen is erg verschillend, op momenten dat gemeentelijke belastingen ingediend moet worden loopt het aantal vragen op;
Bereik jongeren	1. Jimmy's Nijmegen bereikt weinig jongeren met hun Informatie- en Adviesfunctie, wat de reden hiervan is heeft verschillende oorzaken die samenhangen met diverse factoren die terug te vinden zijn in de probleemoriëntatie.	1. Stip Centrum heeft in het jaar 2016 23 jongeren bereikt; 2. De jongeren die binnenkomen zijn voornamelijk statushouders; 3. De vragen hebben betrekking op de aanvraag van studiefinanciering en het zoeken van werk na afronding van een opleiding; 4. Het lage bereik van jongeren heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat veel jongeren beneden in de stad wonen, waar de Stip niet gevestigd zit, jongeren die wel in de buurt wonen hebben andere wegen om hun vragen beantwoord te krijgen; 5. Veel jongeren hebben al contact met bijvoorbeeld het sociaal wijkteam;

De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef. 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen) 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden.	1. Vrijwilligers ondersteunen veel ouderen in de wijk met praktische zaken zoals het doen van boodschappen of hulp in het huishouden; 2. Gesprekken met bewoners worden binnen deze Stip altijd in duo's gevoerd; 3. Op donderdag vindt er een nabespreking plaats met het sociaal wijkteam, hierbij wordt gekeken wat de Stip nog kan betekenen binnen doorverwijzing van bewoners naar het sociaal wijkteam;
--------------	--	--

De organisatie	1. Dagchef: Deze ontvangt de jongeren en staat hen te woord, helpt daarnaast bij de vraag waarmee de jongere binnenkomt bij Jimmy's; 2. Facilitator: Ondersteunt de jongeren binnen Jimmy's, dit gebeurt door het verzorgen van trainingen voor de jongeren. Daarnaast is de facilitator verantwoordelijk voor leggen van samenwerkingsverbanden en deze lijntjes kort houden, de financiering, het begeleiden van stagiaires en het zoeken van co-creaties met jongeren; 3. Vrijwilligers: binnen Jimmy's Nijmegen zijn er verschillende vrijwilligers die zich bezighouden met Jimmy's. Bijvoorbeeld door mee te denken in de ontwikkelingen van Jimmy's of aan te sluiten bij projectgroepen; 4. Stagiaires: binnen Jimmy's Nijmegen is een divers team van stagiaires aanwezig, zij zijn afkomstig van verschillende opleidingen. Stagiaires zetten samen met jongeren projectgroepen op waarbij leren en ervaring opdoen het uitgangspunt is;	1. Binnen het team van Stip Centrum zijn 8 vrijwilligers actief; 2. Hiervan zijn 2 vrijwilligers jonger dan de rest van het team (26 en 40 jaar);
----------------	---	--

De registratie	1. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt geregistreerd aan de hand van een logboek. In dit logboek staan de volgende punten: - Aanwezigen in het pand van Jimmy's; - Omschrijving van de dag; - Binnenlopende jongeren (wie, welke vraag en hoe aangepakt); - Binnenlopende anders (wie, welke vraag en hoe aangepakt); 2. Na het bestuderen van het logboek, kon geconcludeerd worden dat het logboek, meerdere malen, niet of onvolledig ingevuld is;	
De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: HAN Scholar, samenwerkingspartner ROC, mond tot mond reclame, stagiaires lopen zelf binnen. 3. Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	1. Bij de selectie van vrijwilligers wordt er rekening gehouden met een zo divers mogelijk team; 2. Ondanks dat het team 2 jongere vrijwilligers heeft, zouden er nog meer jongere vrijwilligers binnen het team mogen; 3. Bij de selectie wordt gekeken naar de werkvelden van de persoon;

De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	1. Alle vrijwilligers hebben een training gehad omtrent materiële dienstverlening en agressietraining; 2. De publieksvoorlichter verzorgt trainingen omtrent alle gemeentelijke regelingen en veranderingen binnen de gemeente;
De samenwerking met andere organisaties	1. Samenwerkingspartners vormen een belangrijke factor voor Jimmy's, zonder een netwerk van professionals kan Jimmy's niet bestaan; 2. Samenwerkingspartners leveren een inhoudelijke en financiële bijdrage en zorgen daarnaast voor naamsbekendheid onder de jongeren; 3. Met de volgende partijen is een samenwerkingsverband aangegaan: - R75; - Het Werkbedrijf, jongerenteam; - Just; - Jongerenrechtswinkel; - Steunpunt jonge mantelzorgers; - Nimma TV; - Middelbare scholen; - ROC; - GGD;	1. Stip Centrum zit gevestigd in hetzelfde pand als het sociaal wijkteam voor dak- en thuislozen; 2. Er wordt voornamelijk doorverwezen naar Het Inter-lokaal; 3. Er wordt daarnaast contact gezocht met de Informatie- en Advieslijn; 4. (hulp)vragen van jongeren worden vaker doorverwezen, veel vrijwilligers vinden het lastig aan te sluiten bij de belevingswereld van de jongeren doordat zij zelf al ouder zijn;

Bijlage 18: Analyse deelvraag 3 en 5: Jimmy's huidige situatie/gewenste situatie jongeren

De onderwerpen uit het primair proces in deze bijlage wijken af van de onderwerpen die gebruikt zijn in bijlagen 8 t/m 15, in de vergelijking van Jimmy's met de Stips, omdat er bij de jongeren met name gericht is op de gewenste situatie.

Onderwerp	Jimmy's	Jongeren
<i>Primair proces</i>		
De jongere	De doelgroep die Jimmy's wenst te bedienen is de doelgroep jongeren in de leeftijd 12 tot en met 27 jaar.	De doelgroep die als respondent is bevraagd op de punten uit de linkertabel zijn in de leeftijd van 16 tot en met 27 jaar.
De werkwijze	1. Jimmy's richt zich naast talentontwikkeling bij jongeren op het informeren en adviseren van jongeren; 2. Jongeren die binnenkomen bij Jimmy's worden te woord gestaan door de dagchef; 3. De dagchef gaat direct aan de slag met het beantwoorden van de vraag waarmee de jongere binnenkomt of zet deze vraag uit binnen het netwerk van Jimmy's (dit kunnen zowel eigen vrijwilligers zijn als externe partijen); 4. Wanneer de vraag waarmee iemand binnen is gekomen op de juiste manier afgehandeld is, wordt er gekeken of er ook talenten zijn die ingezet kunnen worden, waarbij een jongere uitgenodigd kan worden voor een van de open Jimmy's avonden; 5. Binnen Jimmy's Nijmegen wordt gewerkt volgens de peer-to-peer werkwijze. Deze werkwijze houdt in dat jongeren door andere jongeren geholpen worden;	Wat betreft de werkwijze vinden jongeren het belangrijk om geholpen te worden door iemand die relatief dichtbij hun leefwereld staat. Een medewerker kan een ervaringsdeskundige jongere zijn en sluit daarmee aan op de peer-to-peer werkwijze.

De selectie van vrijwilligers	1. De groep vrijwilligers van Jimmy's wordt voornamelijk ingevuld door stagiaires; 2. Stagiaires worden geworven via: Vrijwilligers komen bij Jimmy's terecht doordat bij jongeren altijd gekeken worden wat talenten zijn en via deze weg kunnen talenten ingezet worden voor Jimmy's.	Jongeren geven geen voorkeur aan een mannelijke of vrouwelijke medewerker. Óók vinden ze het over het algemeen niet erg wat voor een achtergrond de medewerker heeft, als degene maar goed de Nederlandse taal beheerst. Wel willen jongeren dat iemand hen helpt die levenservaring heeft, vijftientig jaar of ouder is en verkiezen zij een ervaringsdeskundige jongere boven een professional.
De scholing van vrijwilligers	1. Op dinsdagavond wordt er een training gegeven voor de stagiaires en de vrijwilligers van Jimmy's, hierbij komen verschillende thema's aan bod; 2. Er wordt beoogd in 2017 vier trainingen vorm te laten geven door externe samenwerkingsverbanden omtrent specifieke thema's;	Jongeren willen een medewerker die wel voldoende geschoold is om hen te helpen maar stellen niet dat dit een professional moet zijn.
<i>De jongeren</i>		
Vragen van jongeren	Aangezien Jimmy's nog niet consequent een registratie bijgehouden heeft van de behandelde vragen van jongeren zijn de onderwerpen geen volledige weergave van de werkelijkheid. De meeste vragen gaan, zoals blijkt uit het logboek over: werk en studie, gevolgd door wet- en regelgeving en de wens vrijwilliger te worden binnen Jimmy's.	Jongeren zouden bij een fysiek Informatie- en Adviespunt met name materiële vragen stellen. Online zouden zij de meer psychosociale zaken bespreken.

Behoefte van jongeren (fysiek/online)	1. Jimmy's heeft op dit moment een pand aan de Van Berchenstraat 3 te Nijmegen; 2. Jimmy's heeft een online platform ondergebracht bij Facebook: https://www.facebook.com/Jimmysnijmegen/ 3. Jimmy's heeft een landelijke site voor alle vestigingen: http://wijzijnjimmys.nl/	Jongeren willen naast een fysiek Informatie- en Adviespunt ook een online punt waar zij terecht kunnen met vragen of voor advies.
<i>Perspectief van jongeren</i>		
Meerwaarde van een jongerenStip	Jimmy's ziet meerwaarde in de (door)ontwikkeling van een jongerenStip enerzijds doordat zij vanuit de gemeente deze opdracht hebben gekregen en anderzijds omdat zij naast talentontwikkeling ook een plek willen zijn waar jongeren terecht kunnen voor vragen en advies (Persoonlijke mededeling, R. van Wees, 2017).	Jongeren zien wel een meerwaarde in een Informatie- en Adviesfunctie voor jongeren maar stellen daarbij wel voor ook een online punt te bieden waar de meer psychosociale onderwerpen besproken kunnen worden.
Promotie van een jongerenStip	Jimmy's heeft geen vast promotieteam maar wisselt onder de aanwezige Jimmy's. Onderling wordt dan via de groepsapp gevraagd wie er wil promoten voor Jimmy's (Persoonlijke mededeling, R. van Wees, 2017).	Jongeren geven aan dat de meest effectieve manier om een Informatie- en Adviesfunctie bekend te maken is door: Facebook, Instagram, (Nimma)TV en via festivals.

Bijlage 19: Projectovereenkomst O&I

Projectovereenkomst O&I

Opleiding: Maatschappelijke Werk & Dienstverlening
 Studietoel: 2016/2017 Projectperiode: 1 februari t/m 1 juni (15 weken)

1. Ondergetekenden: <u>Tonem Leijn</u> <u>De Puyterstraat 244</u> <u>6512 G6 Nijmegen</u> hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door: <u>Rohin van Hees</u> <u>06 30154867</u> <u>r.van.hees@bendenindap.nl</u> Hierna te noemen: projectorganisatie,	naam organisatie of instelling, straatnaam, huisnummer, postcode, plaatsnaam Begeleider, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres,
2a. En <u>Nadezja Mulder</u> <u>Rosendaalsestraat 86-10</u> <u>6824 CX, Arnhem</u> <u>06-19450611</u> <u>nadezja1991@gmail.com</u> <u>526464</u>	naam student straatnaam, huisnummer, postcode, plaatsnaam, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres, studentnummer,
2b. <u>Nathalia Walsweer</u> <u>Klarendalseweg 1b1</u> <u>6822 GH Arnhem</u> <u>06-10441241</u> <u>nathalia.walsweer@live.nl</u> <u>539518</u>	naam student straatnaam, huisnummer, postcode, plaatsnaam, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres, studentnummer,
2c. <u>Lotte Jeurden</u>	naam student

Groesbeekse dwarsweg 6521 PT Nijmegen 222A 06-43266294 lottejeudken@gmail.com 525641	straatnaam, huisnummer, postcode, plaatsnaam, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres, studentnummer,
2d. Maayke Wegman Heidevenstede 63 6533 TL Nijmegen 06-44924747 maaykewegman@gmail.com 461389	naam student straatnaam, huisnummer, postcode, plaatsnaam, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres, studentnummer,
3. Hierna gezamenlijk te noemen: de student En De Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem, aan de Ruitenberglaan 31 (6802 EJ), hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:  Hierna te noemen: de onderwijsinstelling,	contactpersoon werkveld, tel.nr./mobiel nr., E-mailadres,

	Datum Naam student
<i>Renske Slujs</i> <i>docente</i> <i>Slujs</i>	Datum <i>20/11</i> Contactpersoon onderwijsinstelling Functie contactpersoon onderwijsinstelling

Verklaren te zijn overeengekomen:

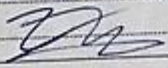
Artikel 1 looptijd	
1.1	De projectperiode loopt van: <u>februari</u> tot <u>mei</u>
Artikel 2 overlegtijden	
2.1	De overlegtijden van de student worden in onderling overleg tussen de projectorganisatie en de student bepaald
2.2	Bij de vaststelling van de overlegtijden wordt rekening gehouden met het volgen van onderwijsbijkomsten van de opleiding.
2.3	De projectopdracht heeft een studielast van ... studiepunten en is in de onderwijs- en examenregeling 2016-2017 beschreven onder de onderwijseenheid O&I
Artikel 3 rolverdeling	
3.1	De student is verantwoordelijk voor: ☐ Planning van de werkzaamheden en bewaken van de voortgang van het project ☐ Het nemen van initiatieven voor het maken van afspraken met de projectorganisatie en de doel-groep van het onderzoek ☐ Het voorzien van de projectorganisatie en de opleiding van de juiste informatie ☐ Het bewaken van organisatorische zaken zoals bevoegdheden, verantwoordelijkheden en financiën ☐ Het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie en zich te houden aan de geldende gedragsregels in de organisatie van de projectorganisatie ☐ De kwaliteit van het onderzoeksverslag en het beroepsproduct.
3.2	De projectorganisatie is verantwoordelijk voor: ☐ Het zijn van gesprekspartner bij het verkennen van de initiële vraag, het onderkennen van de belangrijkste elementen, het benoemen van de mensen die een rol spelen en het bekend raken met de context waarin deze zich afspeelt. ☐ Het introduceren van de student in de organisatie; ☐ Het voorzien van informatie en/of medewerking van mensen uit de organisatie aan de student ☐ Het in voorkomende gevallen ter beschikking stellen van een werkplek; ☐ Het geven van feedback over het beroepsproduct en de wijze waarop dit tot stand gekomen is, conform het feedbackformulier uit de Handleiding O&I. ☐ Het zijn van aanspreekpunt voor de opleiding over de voortgang en bij vragen die het project betreffen. ☐ In geval van ziekte van de vertegenwoordiger van de projectorganisatie langer dan 3 weken te zorgen voor vervanging. ☐ De projectorganisatie biedt garantie dat het project doorgang heeft in het geval van bijvoorbeeld reorganisatie, afslanking of fusie. ☐ De projectorganisatie verklaart zich bereid in voorkomende gevallen (bijv op verzoek van accreditatiecommissie) in overleg tijd en informatie beschikbaar te stellen aan de onderwijsinstelling voor toelichting over het (resultaat) van het project.
3.3	De onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor: ☐ Ondersteunend onderwijs met betrekking tot het verrichten van praktijkgericht onderzoek. ☐ De (methodische) begeleiding van de student gedurende het project. ☐ Het goedkeuren van projectaanvragen en borging van de relevantie van het project voor de praktijk en beroepsontwikkeling ☐ De beoordelingsprocedure en de beoordeling van het beroepsproduct.

Artikel 4 begeleiding	
4.1	De student wordt vanuit de projectorganisatie begeleid door: <u>Robin van Wees</u> en vanuit de onderwijsinstelling door: <u>Renate Sluijs</u>
	naam, functie (hierna te noemen projectorganisatie) naam, functie (hierna te noemen projectbegeleider)
Artikel 5 vergoedingen	
5.1	De student ontvangt van de projectorganisatie een vergoeding van: <u>ja, nee</u> / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)
5.2	De student ontvangt van de projectorganisatie een reiskostenvergoeding: <u>ja, nee</u> / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)
5.3	De student ontvangt van de projectorganisatie andere vergoedingen: <u>ja, nee</u> / nee (doorhalen wat niet van toepassing is)
5.4	Indien de projectorganisatie een vergoeding uitkeert, meldt deze de student aan bij de belastingdienst en, indien noodzakelijk, de betreffende bedrijfsvereniging
5.5	De projectorganisatie betaalt portokosten, telefoonkosten, kopieerkosten e.d. voor zover die gepaard gaan met het verrichten van onderzoek en andere noodzakelijke projectactiviteiten
Artikel 6 verzekeringen	
6.1	De projectorganisatie is, conform art. 7:658 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek, aansprakelijk voor letsel of schade, welke de student zelf mocht lijden tijdens de uitoefening van de projectactiviteiten bij de projectorganisatie. ¹ In het kader van de sociale wetgeving zal de student niet de status van werknemer hebben. De student zal niet worden ingezet ter opvulling van een al of niet tijdelijk vrijgevalen arbeidsplaats, en zal daarom altijd "boventallig" zijn.
6.2	De projectorganisatie zal zich vergewissen van de veiligheid en de bescherming van de student op de werkplek.
6.3	Voor schade veroorzaakt door de student jegens derden is de projectorganisatie overeenkomstig art. 6:170 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk. De student is verplicht zelf een verzekering tegen ziektekosten af te sluiten en (aan te bevelen) een particuliere WA-verzekering en een ongevallenverzekering. Als secundaire dekking heeft de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen voor haar studenten en stagiairs een collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten. ²

¹ Deze aansprakelijkheid kan per definitie niet worden uitgesloten.

² Ter toelichting:

- In eerste instantie is de projectorganisatie op grond van artikel 6:170 BW, aansprakelijk voor schade door ondergeschikten (hier vallen bijvoorbeeld ook stagiairs/projectleiders onder) jegens derden;
- Geeft de aansprakelijkheidsverzekering van de projectorganisatie geen of onvoldoende dekking, dan dient de student eerst zijn eigen particuliere WA-verzekering aan te spreken; is in voormelde acties geen dekking te vinden dan kan de collectieve aansprakelijkheidsverzekering van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen als vangnet gelden voor acties van derden inzake wettelijke aansprakelijkheid. Deze verzekering dekt de schade aan zaken die toebehoren aan, onder beheer en/of verantwoordelijkheid zijn van de projectorganisatie, veroorzaakt door student, tijdens en in verband met zijn tewerkstelling.

6.4	De projectorganisatie beschermt de student tegen intimidatie of discriminatie op de werkplek. De student stelt de projectbegeleider en de projectorganisatie onverwijld op de hoogte indien deze zich geïntimideerd en/of gediscrimineerd acht.	
Artikel 7 geheimhouding		
7.1	De student bewaart zowel tijdens als na de projectperiode geheimhouding betreffende alle informatie die ofwel als vertrouwelijk is aangemerkt, dan wel, blijvend uit de aard van de informatie, in redelijkheid geacht mag worden vertrouwelijk te zijn.	
7.2	Voor zover informatie vertrouwelijk is, doch essentieel voor de beoordeling door de opleiding, wordt door de projectorganisatie inzage verschaft aan degene die de beoordeling vaststelt onder de conditie van geheimhouding.	
Artikel 8 intellectueel eigendom		
8.1	Met betrekking tot de bereikte resultaten wordt overeengekomen dat de auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten ³ wel / niet worden overgedragen aan / gedeeld met projectorganisatie.	
8.2	Onverminderd het bepaalde in artikel 7 en het bepaalde in de aanhef van onderhavig artikel, staat het de onderwijsinstelling vrij om de door de student opgedane praktijkervaring en overige informatie die door de projectorganisatie aan de opleiding is verstrekt - geanonimiseerd - te gebruiken voor het onderwijs.	
Artikel 9 eigendom materialen		
9.1	Alle materialen en alle op schrift gestelde bescheiden, van welke aard dan ook, die aan de student ter beschikking zijn gesteld, dan wel via de projectorganisatie zijn verkregen, zijn en blijven eigendom van de projectorganisatie. Bij beëindiging van de projectperiode, of zoveel eerder als dat door de projectbegeleider wordt verlangd, dienen alle eigendommen onmiddellijk aan de projectbegeleider te worden geretourneerd.	
Artikel 10 projecthandleiding		
10.1	De student, projectorganisatie en onderwijsinstelling zijn op de hoogte van de inhoud van de O&I handleiding van de opleiding en zullen zich dienovereenkomstig gedragen en handelen.	
Artikel 11 beëindiging overeenkomst		
11.1	Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op: <u>29-05-17</u>	
11.2	In afwijking hiervan eindigt deze overeenkomst tussentijds, indien de student zijn of haar inschrijving bij de opleiding <u>Maatschappij</u> van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen beëindigt.	
11.3	Deze overeenkomst kan voorts schriftelijk tussentijds worden beëindigd indien er sprake is van een andere dringende reden op grond waarvan de projectorganisatie, student of onderwijsinstelling redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat de overeenkomst wordt voortgezet, een en ander na overleg tussen alle partijen.	
11.4	Aldus overeengekomen en in drievoud opgemaakt en ondertekend	
	<u>20-2-17</u> <u>Rob v. Leers</u> 	Datum Naam contactpersoon projectorganisatie: Functie contactpersoon projectorganisatie:

³ De auteursrechten met betrekking tot de bereikte resultaten van het project berusten bij de student, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Dit betekent dat bij gewenste overdracht dit duidelijk kenbaar moet worden gemaakt door aankruising van deze keuzemogelijkheid.

Bijlage 20: Gedragscode per onderzoeker

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

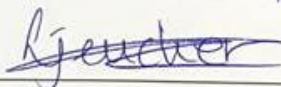
Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	525611
Naam	Lotte Jeurken
Opleiding	Maatschappelijk Werk & Dienstverlening
Geboortedatum	23-03-1992
Geboorteplaats	Venray

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze *Gedragscode*. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	1 maart 2017
Handtekening	

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

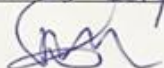
Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	526464
Naam	Nadezja Mullee
Opleiding	Maatschappelijk werk & Dienstverlening
Geboortedatum	18-02-1991
Geboorteplaats	Arnhem

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze *Gedragcode*. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	01-03-2017
Handtekening	

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

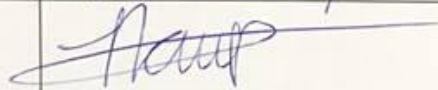
Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	539518
Naam	Nathalia Walsweer
Opleiding	Maatschappelijk werk en dienstverlening
Geboortedatum	19-07-1989
Geboorteplaats	Villavieja, Colombia

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze Gedragscode. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	1-03-2017
Handtekening	

Bijlage 1: Verklaring geheimhouding en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door studentonderzoeker

Onderzoek bij mensen of verzamelen van gegevens van mensen vereist bijzondere zorgvuldigheid. Om de privacy van betrokkenen te waarborgen, dien je als studentonderzoeker altijd vertrouwelijk en zorgvuldig met die informatie om te gaan.

Deze geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers in zorg en welzijn. Je verbindt je aan geheimhouding door het ondertekenen van deze verklaring.

In te vullen door student

Studentnummer	461309
Naam	Maayke Wegman
Opleiding	Maatschappelijk Werk & Dienstverlening
Geboortedatum	05-02-1990
Geboorteplaats	Arnhem

Hierbij verklaar ik dat:

- ik op de hoogte ben van de informatie en werkwijze zoals vastgelegd is in deze *Gedragcode*. Ik begrijp de informatie en werkwijze en zal me eraan houden zolang ik studeer aan de HAN;
- ik in dit kader aan niemand identificeerbaar zal openbaren wat mij tijdens het onderzoek is verteld of wat ik op een andere manier te weten ben gekomen;
- ik zorgvuldig en verantwoord omga met de onderzoeksgegevens en met de aan mij verleende toegang tot digitale gegevensdragers.

Datum	01-03-2017
Handtekening	