

*“We zijn geen beesten ofzo, je hoeft niet extra – snap je?
Je hoeft niet extra gevoelig ofzo met mij te zijn. Of extra lief om zo bij mij..
om zo punten te scoren. Doe gewoon normaal, joh. Ik ben gewoon een mens”.*

Risicjongeren zijn doorgaans hypersensitief als het gaat om de echtheid en intenties van anderen. Tevens hebben ze veelal negatieve associaties met hulpverlening. Naast de grote hoeveelheid onderzoek naar *wat werkt* binnen diverse integrale aanpakken rondom risicjongeren, lijkt in de praktijk nog meer kennis nodig te zijn over *wie werkt*. De kloof tussen professionals en risicjongeren blijkt in het werkveld namelijk nog groot. Het lukt professionals in die gevallen onvoldoende om risicjongeren op een gewenste manier te bejegenen, ongeacht de toepassing van een doordachte methodiek of interventie. Het gevolg kan zijn dat risicjongeren dan als ongemotiveerd of onhandelbaar worden bestempeld, en hun problematiek verergert in plaats van verbetert.

Dit onderzoek focust zich op wie werkt om inzicht te geven in waarom het bepaalde professionals juist wél lukt om een gewenste omgang met deze ingewikkelde en uitdagende doelgroep te realiseren. Dit is onderzocht door middel van 300 uur veldwerk en interviews met professionals, jongeren en ketenpartners bij drie verschillende organisaties: Streetlive in Alphen aan den Rijn, Multipluszorg in Amsterdam en de Straatcoaches in Nijmegen. Professionals van deze organisaties blijken in hun bejegening van jongeren een balans te vinden tussen professionaliteit en eigenheid. Die professionele eigenheid maakt dat zij echt en geloofwaardig op jongeren overkomen. Of in hun eigen woorden: **Gewoon normaal.**



[linkedin.com/in/nienke-dewit](https://www.linkedin.com/in/nienke-dewit)
[linkedin.com/in/jdadejong](https://www.linkedin.com/in/jdadejong)
[linkedin.com/in/ea-mulder](https://www.linkedin.com/in/ea-mulder)

Gewoon normaal

Gewoon normaal

Het belang van
professionele eigenheid
in de bejegening van
risicjongeren

Nienke de Wit
Jan Dirk de Jong
Eva Mulder

Gewoon normaal

Het belang van professionele eigenheid in de bejegening van risicojongeren

Nienke de Wit

Jan Dirk de Jong

Eva Mulder

Copyright © 2019

Academische Werkplaats Risicojeugd, Hogeschool Leiden

Auteurs: Nienke de Wit, Jan Dirk de Jong en Eva Mulder

Coverontwerp: Sidney Waerts

Uitgever: Brave New Books, Amsterdam

Dit onderzoek is gefinancierd door ZonMw

Dit boek is mede tot stand gekomen door de openheid en het enthousiasme van alle jongeren en professionals die het gesprek wilden aangaan over hun gedachten en ervaringen omtrent bejegening. We hebben gelachen, gediscussieerd, gegamed, gereisd, gegeten, en vooral heel veel gepraat. We willen jullie daarvoor allemaal ontzettend bedanken.

"Het belangrijkste dat we op school leren, is het feit dat de belangrijkste dingen niet op school kunnen worden geleerd."

Haruki Murakami

INHOUDSOPGAVE

H1: Inleiding.....	9
1.1 Doel- en vraagstelling onderzoek.....	12
1.2 Leeswijzer	13
H2: Theoretische achtergrond	14
2.1 Werkalliantie	14
2.2 Bejegening.....	15
H3: Opzet en uitvoering.....	19
3.1 Organisaties.....	19
3.2 Interviews met jongeren	22
3.3 Interviews met professionals	23
3.4 Interviews met ketenpartners	23
3.5 Observaties en informele gesprekken	23
3.6 Analyse	24
H4: Ontmoeting	25
4.1 Contact leggen.....	26
4.2 Contact uitbouwen.....	32
4.3 Ervaring, etniciteit en gender	35
H5: Omgang.....	41
5.1 Een band opbouwen en behouden.....	42
5.2 Aansluiten bij een cliënt.....	46
H6: Onrust.....	57
6.1 Boosheid	57
6.2 Elkaars boosheid begrijpen.....	59
H7: Ontwikkelmogelijkheden.....	63
7.1 Overmatige betrokkenheid.....	63
7.2 Methodisch onduidelijk.....	65
7.3 Straatcultuur	67

H8: Professionele eigenheid	74
8.1 Werkzame elementen bejegening	74
8.2 Echtheid	75
8.3 Professionele eigenheid	76
H9: Leerbaarheid	79
9.1 Ervaring, etniciteit en gender	79
9.2 Bewustwording professionele eigenheid.....	80
9.3 Een balans tussen professionaliteit en echtheid.....	82
Literatuurlijst	84

H1: INLEIDING

Ondanks onderzoek naar *wat werkt* en de ontwikkeling van diverse interventies en evidence-based technieken om risicojongeren te helpen en overlast terug te dringen (zie o.a. Andrews, Bonta, & Wormith, 2011), blijkt dit in de praktijk vaak niet voldoende te zijn. De kloof tussen professionals en deze jongeren is in veel gevallen te groot, waardoor het niet lukt om samen te werken en een interventie of behandeling niet van de grond komt. Het gaat om jongeren tussen de 12 en 27 jaar¹, doorgaans met een forensische achtergrond², en waarbij extra aandacht uitgaat naar jongeren met een migratieachtergrond³ en/of afkomstig uit multiprobleemgezinnen⁴. Deze doelgroep is vaak moeilijk te bereiken en zorgmijndend, wat bijvoorbeeld het gevolg is van eerdere (negatieve) ervaringen met hulpverlening. Hechtingsproblematiek of (opgebouwd) wantrouwen naar professionals maken dat deze jongeren niet snel een band aangaan. Andersom kan bij professionals sprake zijn van handelingsverlegenheid en ervaren zij spanningen in de omgang met deze doelgroep. In deze gevallen lukt het professionals onvoldoende om jongeren op een gewenste manier te bejegenen.

¹ Risicojongeren kunnen voor de wet volwassen zijn (18+) maar vanwege gedragsproblemen of beperkingen (zoals een lichtverstandelijke beperking) zich onvoldoende hebben ontwikkeld, waardoor hun cognitieve en emotionele ontwikkeling is achtergebleven op het niveau van een minderjarige. Vandaar dat we de beoogde doelgroep risicojongeren oprekken tot 27 jaar.

² Een risicojongere uit onze doelgroep hoeft zich niet altijd al schuldig te hebben gemaakt aan strafbare feiten; in contact te staan met politie en justitie als verdachte of als veroordeelde. In die zin is dan strikt genomen nog geen sprake van een 'forensische achtergrond'. Maar professionals uit het sociale en veiligheidsdomein kunnen zich al wel ernstige zorgen te maken over een jongere waardoor we ook deze persoon tot de populatie willen rekenen. Die zorgen zijn dan gebaseerd op de waargenomen aanwezigheid van risicofactoren in combinatie met de afwezigheid van beschermende factoren, die maken dat hij of zij een verhoogd risico loopt om zich schuldig te gaan maken aan strafbaar gedrag.

³ Jongeren met een migratieachtergrond zijn nog steeds oververtegenwoordigd in de criminaliteitscijfers. Bovendien geven professionals in het sociale en veiligheidsdomein aan vooral bij deze doelgroep aan te lopen tegen problemen wanneer zij deze jongeren willen bereiken voor hulpverlening of aanspreken op onwenselijk gedrag. Vandaar dat aandacht zal uitgaan naar de mogelijke factor van cultuursensitiviteit in de bejegening van die beoogde doelgroep risicojeugd wanneer sprake is van een migratieachtergrond.

⁴ Een multiprobleemgezin is een gezin van minimaal één ouder en één minderjarig kind dat langdurig kampt met een combinatie van sociaal-economische en psycho-sociale problemen.

Het gevolg is vaak dat deze jongeren ongemotiveerd en onhandelbaar worden genoemd, terwijl problematiek verergert. Zowel in de praktijk als in de wetenschap is al veel aandacht voor deze doelgroep, maar lijkt het relationele aspect tussen professionals en risicojongeren nog om uitwerking te vragen. Dit terwijl de wijze van bejegening van een professional naar een jongere het fundament lijkt te zijn voor een effectieve voortzetting van het contact (De Jong, 2017).

In tien jaar tijd is het aantal jeugdige verdachten van een misdrijf gedaald in Nederland. Deze trend doet zich in andere Europese landen ook voor, maar lijkt in Nederland sterker te zijn. Ondanks deze positieve trend bestaan zorgen over verjonging en verharding van criminaliteit (NOS, 2018), waar jonge delinquenten die ernstige delicten plegen uit het zicht van politie en justitie raken (Beke, Ferwerda, van der Torre, & Bervoets, 2013). Het gaat dan ook alleen om de geregistreerde criminaliteit die een dalende lijn laat zien. Onduidelijk blijft welk percentage dit is van de gehele criminaliteit onder jongeren en jongvolwassenen. Daarnaast blijkt de daling niet bij alle groepen en regio's even sterk en op gemeentelijk niveau eerder schoksgewijs en wijkafhankelijk te verlopen (Van der Laan & Beerthuizen, 2018).

Ook is de grens tussen criminele activiteiten en overlastgevend gedrag van jongeren vaag. Overlastgevend gedrag speelt zich af in het grensgebied tussen hinderlijk gedrag dat niet strafbaar is, en strafbaar gedrag dat niet altijd bestraft wordt (Beke, Van Wijk, & Ferwerda, 2000). Het aantal jongeren dat overlastgevend gedrag vertoont, is hierdoor moeilijk in kaart te brengen. Wel blijken het gemiddeld aantal problematische jeugdgroepen en de ernst van de problematiek toe te nemen in gebieden waar de verstedelijking ook toeneemt. Volgens de Veiligheidsmonitor (Akkermans et al., 2018) voelt vier op de tien Nederlanders zich weleens onveilig op plekken waar groepen jongeren rondhangen. In de sociale sfeer blijkt de grootste overlast afkomstig van rondhangende jongeren. Ook de onveiligheidsgevoelens zijn het hoogst op plekken waar jongeren rondhangen, waar bijna 40% van de respondenten aangeeft zich vaak of soms onveilig te voelen.

In zowel onderzoek naar criminaliteit als overlastgevend gedrag onder jongeren, is er sprake van een oververtegenwoordiging van jongeren met een migratie-achtergrond (Leidelmeijer, Bogaerts, & Roet, 2010). Dit komt vooral voor in kwetsbare wijken, waar de leefbaarheid minder is. De focus lijkt vooral te liggen op jongeren met een Marokkaanse achtergrond, die haast wekelijks de media halen. “Zwembadterreur”, “ramadan-overlast”, “overname van jongerencentra”, “macro-maffia” en “het Marokkanenprobleem”: een verzameling uit mediakoppen die dit jaar nog direct in verband werden gebracht met Marokkaanse jongeren. Daarnaast komen steeds meer minderjarige Marokkaanse jongens naar Nederland, die volgens Vluchtelingenwerk een grote kans hebben om als ‘spookjongeren’ in de illegaliteit te verdwijnen (Greven, 2019).

Zowel landelijk als op gemeentelijk niveau worden diverse maatregelen genomen om jongerencriminaliteit en -overlast aan te pakken. Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor diverse vormen van jeugdhulp, waaronder preventie, jeugdzorg en de aanpak van jeugdcriminaliteit- en overlast. Zowel vanuit beleids-, sociaal- en het veiligheidsdomein wordt gewerkt aan het realiseren van een werkende, integrale aanpak. Dit gaat vaak niet zonder slag of stoot, aangezien sprake kan zijn van verantwoordingsdrang, handelingsverlegenheid en een gebrek aan verbondenheid tussen samenwerkende partners. Daarnaast is er onder jongeren en ouders vaak sprake van wantrouwen tegenover het systeem en achterliggende bedoelingen van professionals (De Jong, 2017).

Idealiter begint de aanpak van jeugdcriminaliteit en -overlast binnen een preventief stadium, waardoor problematiek op tijd gesignaleerd wordt. Echter, het aantal jongerenwerkers lijkt sinds 2009 niet meer gegroeid te zijn, terwijl zorgen over jeugd toenemen (NOS, 2019). Er zouden tien keer zoveel jongerenwerkers nodig zijn om preventief in te kunnen spelen op de hedendaagse problematiek. Dit betekent een toename van 18.000 jongerenwerkers in totaal.

Voor jongeren die al crimineel gedrag vertonen, bestaan diverse aanpakken. Een bekende integrale aanpak is de zogenoemde Top 600-lijst, die zich richt op jonge

veelplegers van high-impact delicten in Amsterdam. Recentelijk is kritiek geuit door ouders over deze aanpak, gezien de ervaren intensieve werkwijze en de wisseling van talloze professionals die langs elkaar zouden werken (Van de Klundert, 2019). Naast de Top 600-aanpak bestaan landelijk meer integrale aanpakken gericht op risicovolle jeugdigen, waar vaak gestreefd wordt naar één centrale regisseur die het overzicht behoudt. In de praktijk lijkt dit vaak niet te lukken: jongeren en hun ouders krijgen vaak te maken met een aaneenschakeling van wisselende professionals en wachtlijsten (Smolenaars & Stokmans, 2019; Teuwissen, 2019). Dit is zorgelijk, omdat dit leidt tot minder vertrouwen, het onttrekken aan geboden hulp en het mogelijk verergeren van de situatie. Juist een vertrouwensband tussen professional en jongere is belangrijk om een aanpak überhaupt in samenwerking te kunnen starten. De vraag naar meer jongerenwerkers én stabielere banden tussen jongeren en professionals gaat samen met een minstens zo belangrijke kwestie: *wie* kunnen daadwerkelijk een band opbouwen met deze jongeren?

Meer aandacht is nodig voor *wie werkt* om inzicht te krijgen waarom het bepaalde professionals wél lukt om een gewenste omgang met risicojongeren te realiseren. In de dagelijkse praktijk van verschillende gemeenten zijn voorbeelden te vinden van professionals uit het sociale- en veiligheidsdomein die risicojongeren bijzonder goed weten te bejegenen. Die voorbeelden hebben betrekking op professionals die zich richten op hulpverlening, maar ook op professionals die zich richten op preventie of handhaving. Zij zijn in staat om een prettige omgang met deze moeilijk bereikbare groep jongeren te realiseren en hen vervolgens aan zich te binden.

1.1 Doel- en vraagstelling onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om de werkzame elementen in de bejegening van risicojongeren te beschrijven aan de hand van *best practices* om meer inzicht te krijgen in de totstandkoming van een gewenste omgang tussen professionals en deze doelgroep. Er is onderzoek gedaan bij drie verschillende organisaties met elk hun eigen professionele doel: preventie, begeleiding en handhaving.

De onderzoeksvraag is:

Welke werkzame elementen in de bejegening van moeilijk bereikbare risicjongeren zijn te onderscheiden volgens professionals, jongeren en ketenpartners?

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader van het begrip ‘bejegening’ uiteen gezet. Hoofdstuk 3 behandelt de opzet en uitvoering van dit onderzoek met aandacht voor de methoden. Hoofdstuk 4 tot en met 7 bevatten de resultaten van dit onderzoek. In hoofdstuk 4 wordt de fase van ontmoeting beschreven, waar aandacht wordt besteed aan het in contact komen met elkaar. Hoofdstuk 5 beschrijft de omgangsfase, waarin een professional een band vormt met een jongere. Hoofdstuk 6 gaat in op onrust tussen professional en jongere, met een focus op het begrijpen van elkaars boosheid. In hoofdstuk 7 wordt aandacht besteed aan de kwetsbare kanten van de bejegening van professionals. In hoofdstuk 8 worden de belangrijkste conclusies uiteengezet van het onderzoek, met een focus op professionele eigenheid en geloofwaardigheid. Als laatste wordt in hoofdstuk 9 inzicht geven in hoeverre de werkzame elementen leerbaar zijn en te organiseren voor huidige en toekomstige professionals.

H2: THEORETISCHE ACHTERGROND

Niemand twijfelt aan het belang van een goede werkrelatie en prettige omgang tussen een (zorg)professional en cliënt. Toch ligt de focus binnen zowel wetenschappelijk onderzoek als de praktijk nog vaak op effectieve interventies en methoden, ook wel 'wat werkt' genoemd. Simpel gezegd gaat deze denkwijze ervanuit dat de bewezen effectiviteit van bepaalde methoden bepalend is om gestelde doelen te behalen tijdens de begeleiding of behandeling van een cliënt. De nadruk die op methodisch handelen wordt gelegd, wekt de schijn dat interventies op zichzelf werkzaam zijn, los van de professional die het uitvoert. Echter, zowel in de praktijk als in wetenschappelijk onderzoek wordt de werkrelatie tussen professional en cliënt steeds meer gezien als van essentieel belang voor het behalen van resultaten in behandeling of begeleiding, ook in het geval van crimineel gedrag (Blasko, Serran, & Abracen, 2018). Een goede werkrelatie tussen professional en cliënt kan de effectiviteit van een methodiek of interventie juist versterken, terwijl een slechte werkrelatie een belemmering vormt voor de voortgang.

2.1 Werkalliantie

Het begrip 'werkrelatie' is breed en veelomvattend. Het duidt niet altijd op een gelijkwaardige verhouding of samenwerking. Het begrip zou voornamelijk onderzocht zijn vanuit de houding en het gedrag van de professional en de cliënt louter als passieve ontvanger beschouwen wiens gedragingen tot inkeer moeten komen (Menger, 2018). Hierdoor kan een gebrek aan voortgang makkelijker toegeschreven worden aan een cliënt, zoals het ontbreken van motivatie, terwijl ook sprake kan zijn van een niet aansluitend contact tussen professional en cliënt (Safran, Muran, & Eubanks-Carter, 2011). Een alternatief voor het begrip werkrelatie is 'werkalliantie'.

Binnen een werkalliantie staat de onderlinge samenwerking tussen professional en cliënt centraal. Zowel bewuste als minder bewuste acties van beide partijen dragen bij aan deze samenwerking. Hierdoor kan een werkalliantie alleen begrepen worden door het perspectief van zowel de professionals als de cliënt te onderzoeken (Menger, 2018). Binnen deze samenwerking is het daarom belangrijk dat beiden een collaboratieve houding ontwikkelen, die gebaseerd is op drie factoren: 1) overeenstemming over doelen, 2) overeenstemming over

taken, 3) een positieve emotionele binding aan elkaar (Horvath, Del Re, Flückiger, & Symonds, 2011). Toch blijkt de kwaliteit van de werkalliantie voor het grootste deel afhankelijk van professionals (Menger, 2018). Het gaat niet alleen om de ontvankelijkheid van een cliënt, maar ook om de manier waarop een professional handelt, reflecteert en gelooft in zijn of haar effectiviteit.

Deze beschrijving van werkalliantie includeert naast gezamenlijke doel- en taakgerichtheid het belang van wederzijdse positieve binding tussen professional en cliënt als een meer ‘menselijk’ aspect. De mate van benodigde binding is afhankelijk van de doelen en taken die zijn opgesteld en de context waarin de alliantie tot uiting komt (Bordin, 1979). Het begrip werkalliantie, en daarmee ook de betekenis van wederzijdse positieve binding, blijft daarmee in zijn algemene omschrijving vaag. Als laatste blijkt dat cliënten de werkalliantie voornamelijk beoordelen door de ervaringen die zij hebben met de manier van bejegening door de professional (Menger, 2018).

2.2 Bejegening

Ondanks dat bejegening geen eenduidige definitie heeft, slaat het in de jeugdzorg op de manier waarop de professional met een cliënt omgaat, los van toegepaste methodieken of technieken (Van Erve, Poiesz, & Veerman, 2005). De bejegening, als omgang tussen professional en cliënt, is sterk verbonden met de werkalliantie. Een werkzame bejegening is een voorwaarde om een effectieve werkalliantie te realiseren. Als de omgang tussen professional en cliënt als ineffectief of vervelend wordt ervaren, is de kans miniem dat er wél een collaboratieve houding ontstaat die de kern vormt van een werkalliantie.

Volgens Rogers (1959) gaat bejegening om echtheid, acceptatie en empathie. In een meer uitgebreide invulling van het begrip gaat het om hulpverleners die flexibel, ervaren, eerlijk, respectvol, betrouwbaar, zeker, geïnteresseerd, alert, vriendelijk, warm en open zijn (Ackerman & Hilsenroth, 2003). In een later onderzoek in de jeugdzorg ontstond de B-toets (bejegening-toets), die op basis van 8 categorieën de belangrijkste elementen van bejegening kan toetsen: wees duidelijk, toon betrokkenheid, sta naast de cliënt, wees betrouwbaar, sluit aan bij de cliënt, heb respect, zorg voor een goed contact en geef positieve feedback (Van Erve, Poiesz, & Veerman, 2007). De B-toets zou ervoor kunnen zorgen dat

studenten getraind kunnen worden om toekomstige cliënten effectief te kunnen bejegenen.

Ondanks de ontwikkeling van de B-toets en diverse lijsten met werkzame elementen en competenties lijkt bejegening in de jeugdhulpverlening nog altijd onderwerp van discussie. In 2016 zochten ruim 10.800 cliënten contact met het Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ, 2017), wat een stijging was van 42 procent ten opzichte van het jaar daarvoor. De klachten bleken voornamelijk te gaan over de bejegening. Cliënten voelden zich niet serieus genomen of een professional luisterde te weinig. Ook kwamen jongeren met klachten over onnodig of te hard fysiek ingrijpen in gesloten instellingen. Daarnaast blijkt een effectieve bejegening veelal te kort te schieten bij jongeren met een migratieachtergrond en hun gezin. Dit komt mede door handelingsverlegenheid van professionals die de zorg voor jongeren met een migratieachtergrond als een apart vak beschouwen waarin zij over onvoldoende kennis en vaardigheden zouden beschikken (Tierolf, Steketee, Gilsing, & Bellaart, 2017).

Voornamelijk jongeren en ouders met een Marokkaanse achtergrond ervaren een grotere angst voor hulpverlening, hebben vaker negatieve ervaringen of wantrouwen tegenover hulpverlening (Tierolf et al., 2017). Uit eerder onderzoek werden soortgelijke bevindingen opgedaan en verklaard door de afwezigheid van voldoende cultuursensitiviteit onder professionals en het zich niet kunnen herkennen in de wijze van benadering (Bellaart & Pehlivan, 2011). Het risico van de ondervertegenwoordiging van jongeren met een migratieachtergrond in de lichtere vormen van jeugdhulp is dat zij later in zwaardere vormen van jeugdhulp belanden (Tierolf et al., 2017).

Als laatste blijkt onvoldoende empathie getoond te worden door professionals in de jeugdzorg en wordt de autonomie van jongeren te weinig benoemd (Eenshuistra, Harder, Van Zonneveld, & Knorth, 2016). Dit terwijl autonomie en onafhankelijkheid vaak belangrijke aspecten zijn voor (oudere) jongeren (Feldstein & Ginsburg, 2006; Naar-King & Suarez, 2011 in Eenshuistra et al., 2016). Daarnaast wordt empathie vaak benoemd als basiselement voor een effectieve bejegening en een sleutel tot succes (Eenshuistra et al., 2016; Van Erve et al., 2005; Roeden et al., 2010; Harder, Knorth, & Kalverboer, 2017). Deze

signalen zijn verontrustend, zeker omdat de bejegening in de omgang tussen professional en cliënt cruciaal is voor het opbouwen en onderhouden van een goede werkalliantie en daarmee het bereiken van gestelde doelen (Menger, 2018; Van Erve et al., 2005).

In de literatuur lijken een aantal basisfactoren benoemd te worden als het gaat om een gewenste bejegening van jongeren, zoals empathie en betrouwbaarheid. Toch is bejegening, zoals gezegd, een contextafhankelijk en breed begrip. Een zuinige beschrijving van de benodigde kwaliteiten binnen bejegening met weinig aandacht voor de context, kan ertoe leiden dat deze betekenisloos overkomen of juist verdrinken in een poel van definities. Een concept als *vertrouwen* en het ontstaan hiervan kan daarnaast voor een professional iets heel anders betekenen dan voor een risicojongere. Een van de gevolgen kan zijn dat professional en jongere langs elkaar heen communiceren en elkaar niet gaan begrijpen.

2.3 Bejegening risicojongeren

Als de cliënt een risicojongere betreft is het belangrijk dat een professional bezit over een zeer bijzondere deskundigheid die verder gaat dan een opleiding of opgedane werkervaring (De Jong, 2016). Volgens De Jong is het van belang dat professionals risicojongeren kunnen begrijpen zonder daarbij hun wangedrag goed te keuren. Hierbij is het noodzakelijk dat een professional de belevingswereld van een jongere op straat kan doorgronden door middel van belevingskennis: het beleven van de praktijk. Ondanks de noodzaak van deze belevingskennis, is vooral veel kennis over 'wat werkt' met betrekking tot risicojongeren beschikbaar. Deze methoden en technieken pakken in de praktijk alleen niet altijd even succesvol uit.

Het zijn nog vaak risicojongeren die bij een ineffectief traject bestempeld worden als onhandelbaar, ongemotiveerd of kansloos. Dit terwijl de kwaliteit van de werkalliantie voor het merendeel afhankelijk lijkt te zijn van een professional (Menger, 2018). Een mogelijk gevolg is dat jongeren verder afglijden en elke vorm van hulp in de toekomst afwijzen. Afgezien van de opkomst van onderzoek naar de inzet van rolmodellen, mentoren en ervaringsdeskundigen voor risicojongeren (zie o.a. De Jong, 2013; Lenkens et al., 2019), is gedegen onderzoek naar 'wie werkt' gering (De Jong, 2016). Een effectieve bejegening

voor deze groep blijft in veel gevallen uit, wat een vruchtbare werkalliantie onmogelijk maakt.

H3: OPZET EN UITVOERING

Tussen januari en september 2019 is kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de bejegening van risicojongeren. Voorafgaand aan het veldwerk is een beknopt literatuuronderzoek uitgevoerd naar de belangrijkste begrippen rondom de bejegening van risicojongeren. Vervolgens is gedurende vijf maanden meer dan 300 uur aan veldwerk gedaan door de onderzoekster bij drie verschillende organisaties in Nijmegen, Alphen aan den Rijn en Amsterdam. Het veldwerk bestond uit: 1) interviews met jongeren, professionals en ketenpartners, 2) observaties bij 24-uursvoorziening, sportactiviteiten, coaching gesprekken en dagbesteding, 3) informele gesprekken met professionals en jongeren, 4) nagesprekken over verzamelde data voor terugkoppeling, 5) een reis naar Marokko met één van de deelnemende organisaties. Daarnaast is gedurende het veldwerk regelmatig app- of belcontact geweest met de organisaties. Ook zijn gesprekken gevoerd met ervaren onderzoekers binnen de thematiek risicojongeren. In dit hoofdstuk worden de methoden verder uiteen gezet en wordt ingegaan op de analyse van de kwalitatieve data.

3.1 Organisaties

Er is onderzoek gedaan bij drie locaties die werken met moeilijk bereikbare (risico)jongeren. Het gaat om Streetlive (preventie), Multipluszorg (hulpverlening) en de Straatcoaches (handhaving). Hieronder wordt beschreven waarom deze organisaties geselecteerd zijn als *best practices* in dit onderzoek.

Streetlive

Streetlive is een kleinschalige jongerenwerk organisatie die zich richt op moeilijk bereikbare (risico)jongeren in Boskoop en Alphen aan den Rijn. Van oorsprong is Streetlive gericht op multimedia projecten die zorgen voor meer sociale cohesie tussen jongeren en buurtbewoners. Dit is verder uitgebreid naar outreachend jongerenwerk, inloopuren, sportactiviteiten, coachingstrajecten, buurtactiviteiten en het aanbieden van stageplekken.

In de Snijdelwijk in Boskoop wonen veel gezinnen met multiproblematiek. Over het algemeen is er sprake van gezinnen met een lage sociaal-economische status, migratie-achtergrond en een beperkt sociaal netwerk. In 2017 bestonden ernstige zorgen over jeugdproblematiek in de Snijdelwijk. Het ging voornamelijk

om Marokkaans-Nederlandse risicojeugd uit multiprobleem gezinnen, waarbij sprake was van ernstige overlast (De Jong, 2017). Vanuit de gemeente werd een integrale jeugdaanpak georganiseerd, waarbinnen Streetlive een prominente rol heeft gespeeld. Het is de jongerenwerkers van Streetlive binnen een relatief korte periode gelukt om een vertrouwd gezicht te worden binnen de Snijdelwijk en een band op te bouwen met een groot aantal jongeren. Door het contact dat jongerenwerkers van Streetlive hebben opgebouwd en vast hebben kunnen houden binnen zorgelijke omstandigheden met een moeilijk bereikbare groep, zijn zij binnen dit onderzoek als *best practice* aangedragen als het gaat om preventief werken met risicojongeren.

Multipluszorg

Multipluszorg biedt verblijfplaatsen en begeleiding in de gemeente Amsterdam en regio Gooi en Vechtstreek. Hun doelgroep zijn moeilijk bereikbare multiculturele jongeren en (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen, psychische stoornissen en/of delinquent gedrag. Daarnaast hebben deze jongeren vaak geen of een lage opleiding en een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat om jongeren die niet in de reguliere geestelijke gezondheidszorg passen en daar veelal worden afgewezen of weggestuurd. De kracht van MPZ is naar eigen zeggen de kleinschaligheid, cultuursensitiviteit en de taal van de cliënt spreken.

Op de locatie waar onderzoek is gedaan verblijven jongens in een open woongroep met 24-uurs begeleiding en individuele voorwaarden. Veel jongeren op deze locatie worden geholpen vanuit een intensieve traject begeleiding (ITB). Het is de meest intensieve locatie van de drie deelnemende organisaties qua begeleiding, maar ook qua cliënten. De meeste jongeren zijn in aanraking geweest met politie of justitie en een groot aantal heeft in detentie gezeten. Daarnaast verblijven hier ook jongeren die vanuit de top-600 aanpak bij MPZ worden geplaatst⁵. Jongens op deze locatie hebben vaak van jongs af aan al te maken met (hulpverlenings)instanties en (zware) hechtingsproblematiek, grote moeite met vertrouwen en zich openstellen voor hulp. Dit in combinatie met o.a.

⁵ De Top600 is de aanpak van 600 personen die de afgelopen jaren relatief veel high-impact delicten hebben gepleegd. Het gaat dan om overvallen, straatroven, woninginbraken, zware mishandeling, openlijke geweldpleging en moord/doodslag.

een lichtverstandelijke beperking maakt het een zeer uitdagende doelgroep. Terwijl jongeren door andere instanties vaak als ‘onhandelbaar’ bestempeld zijn, lukt het MPZ om een groot deel van deze jongeren ‘een thuis’ te bieden, aansluiting te vinden en een band op te bouwen. Om deze reden is MPZ binnen dit onderzoek als *best practice* aangedragen als het gaat om hulpverlening aan risicojongeren.

Straatcoaches

De Straatcoaches werden in het leven geroepen in 2010 als proef om jongerenoverlast tegen te gaan in de meest moeilijke wijken in Nijmegen. Nu, bijna tien jaar verder, werken zij nog steeds in het veiligheidsdomein van de gemeente. De inzet van de Straatcoaches is bedoeld om jongerenoverlast in diverse wijken te reduceren en te voorkomen. Zij stellen zich hier volgens eigen zeggen “zowel grenzen stellend en normerend als richtinggevend en perspectief biedend” in op. De Straatcoaches geven aan gezien te worden als bemiddelaars en bruggenbouwers tussen de burger- en straatcultuur. Zij zijn 24 uur per dag bereikbaar voor zowel bewoners als jongeren. Waar de methodiek begon als overwegend repressief heeft deze zich doorontwikkeld naar preventief en pro-actief. Belangrijk binnen het huidige werk van de Straatcoaches is om de jongeren ook iets te kunnen bieden, zoals dagbesteding of toeleiding naar werk.

Sinds de start van de Straatcoaches zijn de overlastmeldingen bij de politie en de ervaring van jongerenoverlast gedaald. Daarnaast lukt het de Straatcoaches bijzonder goed om jongeren aan zich te binden en in gesprek te laten gaan met andere bewoners. Daar waar het jongerenwerkers in deze wijken niet altijd lukt om de meest moeilijk bereikbare jongeren aan te spreken, springen de Straatcoaches in en benaderen ook deze groep. De Straatcoaches zijn aangedragen als *best practice* voor dit onderzoek door het succes wat zij de afgelopen jaren hebben geboekt als het gaat om het werken met moeilijk bereikbare (risico)jongeren vanuit het veiligheidsdomein in Nijmegen.

3.2 Interviews met jongeren

Om inzicht te krijgen in hoe jongeren de bejegening van professionals zelf ervaren, zijn interviews gehouden met 20 jongeren⁶. Er is alleen gesproken met jongens, aangezien de onderzoek locaties zich niet of weinig op meisjes richten⁷. De jongens die geïnterviewd zijn, waren op dat moment tussen de 15 en 24 jaar. Het overgrote deel heeft een niet-westerse achtergrond, voornamelijk Marokkaans⁸. Als het gaat om risicogedrag varieert deze groep van spijbelen en op straat hangen tot jongens die veroordeeld zijn vanwege ernstige delicten⁹. Daarnaast zijn sommige jongens afkomstig uit een multiprobleem gezin en was bij een deel sprake van een lichtverstandelijke beperking (LVB), gedrags- en psychische problematiek, verslavingsproblematiek en/of schulden.

Tijdens de interviews met jongeren is gebruik gemaakt van een topiclijst, waarin de volgende onderwerpen werden besproken: ontmoeting, omgang, stroefheid en aansluiting. Vragen als ‘wat is vertrouwen voor jou?’ of ‘wanneer weet je dat een professional jou begrijpt?’ kwamen aan bod. De duur van de interviews varieerde van 20 tot 140 minuten. De meeste jongeren zijn alleen geïnterviewd, in een paar gevallen ging het om twee tot drie jongeren tegelijk. Tijdens de meeste interviews met jongeren zijn aantekeningen gemaakt, maar er is ook sprake geweest van audio-opnames. Het overgrote deel van de interviews met jongeren is gehouden op een van de onderzoeklocaties, maar ook hebben enkele gesprekken plaatsgevonden in een café of sporthal.

⁶ Er zijn 7 jongeren geïnterviewd bij de Straatcoaches, 7 jongeren bij Multipluszorg en 6 jongeren bij Streetlive.

⁷ Multipluszorg biedt ook zorg aan voor meisjes, maar deze verbleven niet op de locatie waar het onderzoek plaatsvond.

⁸ Andere jongens hebben een Somalische, Antilliaanse, Surinaamse, Irakese, Syrische of Nederlandse achtergrond.

⁹ Het gaat binnen dit onderzoek dus niet alleen om jongeren die veroordeeld zijn of in aanraking staan met politie en justitie, maar ook om jongeren waar professionals zich (ernstige) zorgen om maken vanwege waargenomen risicofactoren in combinatie met de afwezigheid van beschermende factoren.

3.3 Interviews met professionals

In totaal zijn 19 interviews gehouden met professionals¹⁰. Er is gesproken met 15 professionals die in een uitvoerende rol contact hebben met jongeren en met 4 professionals binnen een meer bestuurlijke of regierol. Er is één vrouw geïnterviewd die in een uitvoerende rol werkt en twee vrouwen hebben een bestuurlijke rol, de rest zijn mannen. Meer dan de helft heeft een Marokkaanse achtergrond¹¹. De meeste professionals hebben een MBO of HBO opleiding afgerond richting sociaal werk en begonnen met al meerdere jaren werkervaring in het sociaal- of veiligheidsdomein aan hun huidige baan.

Tijdens de interviews met professionals is tevens gebruik gemaakt van een topiclijst, waarin dezelfde onderwerpen naar voren kwamen als bij de jongeren. Voorbeeldvragen zijn: 'hoe spreek je een jongere aan in het eerste contact?' en 'wanneer word je boos op een jongere?'. Ook zijn de organisatiecultuur, methodologisch handelen en samenwerking met collega's besproken. De duur van de interviews varieerde van 30 tot 120 minuten. Van bijna alle interviews met professionals zijn audio-opnamen gemaakt. Alle interviews met professionals zijn gehouden op de onderzoek locaties.

3.4 Interviews met ketenpartners

Naast de interviews met jongeren en professionals zijn vijf ketenpartners vanuit beleids- en sociaal domein geïnterviewd¹². Op deze manier kon er ook vanuit partijen die op verschillende manieren samenwerken met een van de onderzoeklocaties inzicht verkregen worden als het gaat om bejegening van een lastig bereikbare groep jongeren.

3.5 Observaties en informele gesprekken

In dezelfde periode als de interviews zijn observaties gedaan op de drie onderzoek locaties. De onderzoeker was gedurende een halfjaar twee tot vier keer per maand op de locaties en heeft hierdoor (sport)activiteiten,

¹⁰ Er zijn 9 professionals geïnterviewd bij Multipluszorg, 7 bij de Straatcoaches en 3 bij Streetlive.

¹¹ Andere professionals hebben een Surinaamse, Antilliaanse, Nederlandse of Engelse achtergrond.

¹² Er zijn 2 ketenpartners geïnterviewd van Multipluszorg, 2 van de Straatcoaches en één van Streetlive.

begeleidingsgesprekken en dagelijkse interactie kunnen observeren. Hierdoor ontstonden ook veel informele gesprekken met zowel begeleiders, jongeren als ketenpartners. Daarnaast heeft de onderzoeker een werkbezoek afgelegd in Marokko met Multipluszorg, waar jongeren een time-out krijgen en o.a. vrijwilligerswerk doen.

3.6 Analyse

De meeste audio-opnames zijn verbatim uitgewerkt. Veldnotities en uitgeschreven interviews zijn gedigitaliseerd. Vervolgens zijn alle verslagen geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve softwareprogramma Nvivo. Hieruit volgden codes en subcodes die de belangrijkste leidraad vormen voor het rapport. De volgende hoofdcodes zijn te onderscheiden, die centraal staan voor een specifiek thema van bejegening in dit onderzoek: ontmoeting, omgang, onrust en ontwikkelingsmogelijkheden. Als laatste is specifiek gekeken naar data die refereren naar de 'leerbaarheid' van werkzame elementen. De codes en subcodes zijn uitvoerig besproken met de tweede auteur, lector Aanpak Jeugdcriminaliteit van de Hogeschool Leiden, Jan Dirk de Jong.

H4: ONTMOETING

Het is zondagmiddag en jongerenwerker H.¹³ zit op de tribune van de sporthal in de Snijdelwijk. Zijn collega W. loopt rond om jongeren en ouders uit de wijk te begroeten die de zaal in komen wandelen. Een jongen komt binnen en blijft wat verlegen bij de deur staan. “Hé broer, kom maar. Je mag zitten, je hoeft niet verlegen te zijn toch.” W. loopt op de jongen af en slaat een arm om zijn schouder. Hij begeleidt hem naar de tribune en samen nemen ze plaats. W. vraagt aan hem of hij al vaker in de sporthal is geweest. Het blijkt dat de jongen voor de eerste keer komt kijken. W. vraagt waar hij oorspronkelijk vandaan komt, of hij vrienden heeft en wat zijn dagbesteding is. De jongen antwoordt netjes. Hij komt uit Eritrea, heeft een aantal vrienden en doet een opleiding. Als laatste vraagt hij zijn naam. “Mooie naam”, antwoordt W. en stoot H. aan om hem ook voor te stellen. H. begroet hem enthousiast en herkent hem van de moskee. Hij vraagt of de jongen alleen is of met familie. Hij is alleen. “Wij zijn jouw familie jongen”, antwoordt H. en geeft hem een boks. “Inshallah”, reageert hij. Nog geen minuut later is de jongen uitgenodigd voor de gezamenlijke Iftar een paar weken later. “Hé broer, goed dat je hier bent man. Ook een keertje meedoen hè?”. (Streetlive, Alphen aan den Rijn).

De ontmoeting tussen een professional en jongere is voor beiden belangrijk. De manier waarop zo’n ontmoeting tot stand komt en de wijze waarop dit verder wordt uitgebouwd, is volgens professionals en jongeren in dit onderzoek beslissend voor het verdere verloop van het contact. De houding van professionals speelt hierin een belangrijke rol. Deze houding moet natuurlijk overkomen, waardoor jongeren weten dat een professional *echt* is en niks forceert. Als een professional deze houding bezit, lukt het vaak om te investeren in het contact en jongens aan zich te binden. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de totstandkoming en voortzetting van het contact dat professionals aangaan met jongeren en de werkzame elementen die hierin tot uiting komen. Als laatste wordt aandacht besteedt aan de mogelijke invloed van ervaring, etniciteit en gender van professionals op het contact dat zij met jongeren aangaan.

¹³ De voorletters die gebruikt worden in dit rapport zijn niet de voorletters van de oorspronkelijke namen van respondenten, maar willekeurig. Er is gekozen voor voorletters en geen namen, omdat sommige professionals en jongeren dan alsnog makkelijk te herleiden zijn.

4.1 Contact leggen

Om jongeren te kunnen ontmoeten, is het belangrijk dat professionals jongeren eerst weten te vinden. Dit geldt vooral voor professionals die ambulant werken en ook de moeilijk bereikbare groepen willen benaderen. Bij het ontmoeten van jongeren is de eerste indruk die zij krijgen van professionals van groot belang. Professionals moeten zichzelf zijn en jongeren 'normaal' benaderen. Angst, onzekerheid en onvermogen werken averechts.

4.1.1 Jongeren vinden

Jongerenwerkers van Streetlive en Straatcoaches in Nijmegen ontmoeten jongeren veelal op zogenaamde 'vindplaatsen', zoals jongerenontmoetingsplekken (JOP), buurtcentra, moskeeën, wijkactiviteiten, sportscholen, voetbalwedstrijden of op 'hangplekken' op straat¹⁴. Volgens deze professionals is het van belang om een vertrouwd gezicht te worden op verschillende plekken, zodat jongeren je aanwezigheid accepteren. Daarnaast kunnen jongeren makkelijker op professionals afstappen wanneer zij zich op veel plaatsten laten zien. Veel professionals zijn een bekend gezicht in de wijken waar zij werken en het netwerk en vertrouwen dat zij hebben (opgebouwd) is onmisbaar:

Wanneer straatcoaches L. en Y. in Nijmegen in de auto zitten, toeteren ze om de paar minuten. Niet omdat het verkeer zo heftig eraan toe gaat, maar omdat ze zoveel mensen op straat kennen. Een broer van een stagiair, een neefje van een jongen die ze hebben geholpen, een moeder van een vriend. "Iedereen kent elkaar hier. En als je iemand niet kent, dan ken je wel iemand die hem kent", zegt Y. lachend.

Op elke externe plek waar professionals komen, worden knuffels en boksen uitgedeeld aan jongeren die ze kennen en handen geschud met jongeren die een nieuw gezicht vormen. Daarnaast zetten beide organisaties activiteiten in om jongeren op een laagdrempelige manier te ontmoeten en hen ook iets aan te kunnen bieden. Het gaat hier voornamelijk om vechtsport, voetbal en rappen,

¹⁴ Dit geldt alleen voor de straatcoaches en Streetlive aangezien zij ambulant werk verrichten. Multipluszorg biedt op de locatie waar onderzoek is gedaan 24-uurs zorg, waardoor jongeren hier vaak vanuit een juridisch- of zorgkader geplaatst worden.

waar professionals zelf ook vaak interesse (en talent) in hebben. Ook wordt hulp geboden aan jongeren als het gaat om schulden, boetes of een gebrek aan dagbesteding. Om ook jongeren te bereiken die negatiever tegenover hulpverlening staan en niet uit zichzelf naar een werklocatie van een professional toekomen is de **'erop-af mentaliteit'** onmisbaar. Dit houdt in dat professionals zich begeven op plekken waar jongeren uit zichzelf naar toekomen, waardoor contact natuurlijker en in hun eigen omgeving kan ontstaan.

Voor Multipluszorg is een eerste ontmoeting tussen begeleiders en jongeren vaak op de MPZ-locatie waar de jongeren gaan wonen. Wel geeft professional E. aan dat hij elke jongen persoonlijk opzoekt voor hij hem een plek geeft om te zien of een jongen in de groep past. Zodra E. het gevoel heeft dat een jongere niet tot zijn recht kan komen in een groep en hiermee geen eerlijke kans krijgt, zal hij hem daar ook niet plaatsen. Volgens E. zijn er ook jongeren die zelf aangeven geplaatst te willen worden bij MPZ:

"In de wandelgangen kennen ze MPZ al vaak, waardoor de olievlek steeds groter wordt. Jongeren vertellen elkaar over MPZ en willen daar zelf naar toe verwezen worden."

Volgens professionals in dit onderzoek ben je als professional het visitekaartje van jezelf. Jongeren die positief begeleid of ondersteund zijn, zullen ervaringen delen met andere jongeren in hun omgeving. Hierdoor zijn professionals op den duur niet alleen jongeren aan het zoeken, maar worden zij ook zelf door jongeren gevonden. Ondanks de voorsprong die een professional door zijn goede reputatie kan ervaren, moeten de positieve verhalen ook waargemaakt worden. Dit begint al bij de eerste indruk.

4.1.2 Eerste indruk

De uitspraak 'je krijgt geen tweede kans voor een eerste indruk' geldt sterker voor professionals die werken met risicjongeren. De eerste indruk is volgens sommige professionals en jongeren zelfs zo belangrijk dat het doorslaggevend is voor het contact wat daarop volgt. Volgens professional Z. is het belangrijk dat een professional oprecht overkomt:

“Het gaat om het gevoel wat je geeft. Bepaalde aura dat je afstraalt. Dat moet wel want voor hun is dat een overlevingsmechanisme door de jaren heen zo ver ontwikkeld, ze hebben echt zo door hoe je bent. Dus als je oprecht bent voelen ze dat aan, en als je twee gezichten hebt voelen ze dat ook aan.”

Binnen de straatcultuur geven jongens aan te “voelen, horen en ruiken” met welke intenties een persoon hen benadert. Hierdoor wordt makkelijk door ‘nepheid’ heen geprikt, omdat dit deel vormt van het zogenaamde overlevingsmechanisme op straat. Is een persoon oprecht met ze of niet? Professionals die zich anders voordoen dan ze zijn, vallen vaak door de mand en worden niet meer serieus genomen. Het gaat vaak om een autoritaire, onzekere of juist pleasende houding die professionals aan kunnen nemen die voor jongeren niet oprecht voelt, maar ook het proberen aan te sluiten door op een onnatuurlijke manier ‘straatachtig’ te praten of zich te kleden. R. (20 jaar, jongere Straatcoaches) geeft aan hoe het gebrek aan oprechtheid gevoeld wordt:

“Op straat vooral, je weet toch, je voelt al heel snel als iets niet oprecht is. Dat hebben mensen snel door, snap je? Als iets niet oprecht is, dan voel je dat meteen. Dat hoef je helemaal niet te kunnen onderbouwen, dat voel je.”

Volgens jongeren en professionals gaat het dan ook om de echtheid die een professional uitstraalt in het eerste contact. De echtheid bepaalt uiteindelijk de **geloofwaardigheid** van een persoon. MPZ-professional E. noemt deze echtheid ‘de barcode’ van een professional. Een barcode past maar op één product en verliest zijn waarde op een ander product. Zo is er ook niet één manier waarop professionals jongeren moeten benaderen, omdat dit bij de ene professional wel past en bij de ander zijn waarde verliest. Wanneer gedrag van collega’s wordt gekopieerd of te strikte regels worden gehanteerd betreft de bejegening van jongeren, kan het contact al snel geforceerd of nep aanvoelen.

In Nijmegen zaten drie jongens aan tafel te praten over de manier waarop een professional hen kan benaderen. Op de vraag hoe een nieuwe straatcoach contact met hen zou moeten leggen, volgde een snel antwoord: “Hij moet niks doen. Het is niet moet. [...] Je kan niet tegen hem zeggen je moet jezelf zijn als hij dat niet wil. Geforceerd contact maken en in contact komen zijn twee verschillende dingen.”

Volgens straatcoach Y. is 'het werken vanuit je hart' dan ook de belangrijkste kwaliteit om het contact *echt* te starten en oprecht over te komen, maar juist ook de kwaliteit die niet aan te leren is:

“Als jij, een kwaliteit bijvoorbeeld die je nodig hebt, is dat je wel echt betrokken moet zijn bij jongeren en echt vanuit je hart moet kunnen werken. En als je dat niet in je hebt, dan kan je wel gaan doen alsof, maar dan merkt een jongere ook van hé weet je, je doet het alleen maar voor jezelf of je doet het alleen maar omdat je het moet doen en dat hoeft voor mij niet, snap je?”.

Volgens zowel professionals en jongeren in dit onderzoek vloeit de echtheid voort uit een persoonlijke betrokkenheid van professionals die niet gespeeld kan worden. Zodra het moeten wordt voor een professional in plaats van willen valt de echtheid weg.

4.1.3 Benadering

De echtheid van een professional wordt volgens jongeren onder andere zichtbaar in de manier waarop hij of zij jongeren aanspreekt. Jongeren in dit onderzoek geven aan het liefst 'gewoon normaal' benaderd te willen worden, zoals ieder mens. Ze zijn geen gevaar, maar ook niet zielig. Deze jongeren geven aan dat veel mensen hen snel als bedreiging of als probleem zien, waardoor zij boos aangesproken worden of mensen met een grote bocht om hen heen lopen. Ook professionals weten zich niet altijd een houding te geven tegenover deze groep, wat een averechtse werking heeft in het contact opbouwen. Straatcoach Y. geeft aan hoe hij dit een aantal jaren terug zelf als 'straatjongere' heeft ervaren:

“We zijn geen beesten ofzo, je hoeft niet extra – snap je? Je hoeft niet extra gevoelig ofzo met mij te zijn. Of extra lief om zo bij mij.. om zo punten te scoren. Doe gewoon normaal, joh. Ik ben gewoon een mens”.

Veel professionals binnen dit onderzoek geven aan dat zij de jongeren met wie zij werken niet als 'probleemgevallen' zien, maar als mensen. Professionals kijken niet neer op jongeren en willen ze daadwerkelijk helpen. Op de vraag aan professionals hoe zij over willen komen op jongeren geven zij aan dat ze hier niet specifiek over nadenken, maar het beste met jongeren voorhebben en dat uit willen stralen. Door deze 'menselijke' wijze van kijken naar jongeren is het

aannemelijk dat de houding van deze professionals eerder als **normaal** wordt beschouwd door jongeren.

Om jongeren 'normaal' te kunnen benaderen, geven respondenten aan dat het belangrijk is dat professionals geen angst, onzekerheid en onvermogen tonen. Wanneer jongeren een professional testen of provocerend gedrag vertonen, is het van belang dat een professional niet meteen van zijn à propos raakt, maar hier adequaat op kan reageren. Een professional moet daarnaast niet a priori uitgaan van een hinderlijke houding onder jongeren. De kans is dan groot dat een professional (on)bewust naar deze aanname gaat handelen vanuit angst of aannames die hij of zij voelt. Angst kan omslaan in onzekerheid, wat ertoe kan leiden dat een professional te graag geliefd wil worden of niet durft op te treden. Dit wordt duidelijk in het volgende voorbeeld van straatcoach Y.:

Y. vertelt hij hoe hij ooit met een collega 's avonds in het donker een groep jongeren aan moest spreken na een piketmelding¹⁵. Een groepje van tien jongeren stonden met hun capuchons op, dus hij kon moeilijk zien wie het waren. Toen hij uitstapte zag hij tot zijn verbazing dat zijn collega om de auto liep en achter hem kwam staan, terwijl de jongeren aan de andere zijde van de auto stonden. "Natuurlijk zien zij dat ook. Maar dat is een beetje onzekerheid eh, angst voor de doelgroep. Als je dat in je hebt zitten, dan gaat dat niet eruit. Heel eh, raar. Maar dat gaat niet eruit. En toen ik die move zo zag, dacht ik bij mijzelf bah. En dan moet ik nu op hen af gaan lopen, snap je? Alsof we hier twee eh, chickens zijn, twee schijterds. Ik stond bah, bah."

Als tweede kan angst zich uiten in een harde, repressieve houding waarmee een professional jongeren op afstand wil houden. Dit kan tevens gebeuren wanneer een professional negatieve aannames heeft over de doelgroep. Een professional mist dan het vermogen om jongens te zien die hulp of sturing nodig hebben, maar ziet eerder 'rotjochies' die aangepakt moeten worden. Voor jongeren kan deze houding aanvoelen alsof een professional misbruik maakt van zijn machtspositie en een strijd wil aangaan. M. (18 jaar, cliënt MPZ) gaf aan hoe een dominante houding op hem juist overkomt alsof iemand iets te verbergen heeft:

¹⁵ Een piketmelding is een spoedmelding die direct opgepakt wordt bij de straatcoaches in Nijmegen.

“Ik denk ook als je echt bent, dan doe je juist je dominantie naar beneden. Want ik zie dominantie als ‘ik wil mezelf beschermen’. En als jij je dominantie niet hebt, dan stel je jezelf open. En als je zelf openstaat, ben je echt.”

Op de vraag hoe hij zou reageren op een dominante houding van een professional, geeft M. het volgende antwoord:

“Als jij gewoon laat zien van ik ben beter als jou terwijl er niks aan de hand is, dan zal een jongen, bijvoorbeeld ik, van oké flikker¹⁶, uhuh, dus je wil laten zien dat je beter bent. Is goed, dan ga ik de discussie aan, dan ga ik een probleem met je maken. Dat soort dingen. Best simpel, het is eigenlijk gewoon allemaal basissshit eigenlijk. Het gaat eigenlijk helemaal nergens over.”

Een repressieve houding kan op de korte termijn werken om “brandjes te blussen”, maar verstoort de mogelijkheid tot het opbouwen van een gewenst contact tussen professionals en jongeren. Jongeren worden bevestigd in hun beeld dat ze niet als mensen worden gezien, maar als problemen. Volgens doelgroep specialist en MPZ-ketenpartner D. is het dan ook altijd belangrijk om twee zaken te onderscheiden: wat is goed voor jongeren en wat is goed voor de hulpverlener?

“Uiteindelijk gaat het gewoon niet over mij [als professional]. Dat wil niet zeggen dat ik geen last van mezelf heb en mijn ego, dus ik zal de hele tijd moeten zorgen dat wat ik voel, wat er met mijn gevoel dat ik afgewezen ben, dat ik hopeloos word, dat ik boos ben, weet ik wat.. dat het niet op de jongeren geprojecteerd wordt.”

Wanneer een professional zijn ego of gevoelens van onzekerheid op jongeren projecteert, voelt het contact voor jongeren onveilig. De afstand die een professional bewerkstelligt door het aannemen van een repressieve of angstige houding lijkt dan ook eerder gecreëerd te worden voor de gemoedsrust van de professional zelf in plaats van in het belang van het contact. Het wordt in deze

¹⁶ De auteurs van dit rapport zijn zich ervan bewust dat woorden als ‘flikker’ kwetsend zijn. Om zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke data te blijven is er wel voor gekozen om uitspraken van professionals en jongeren letterlijk te citeren. Dergelijke woorden kunnen inzicht geven in de context waarin professionals en jongeren zich uiten.

situatie vrijwel onmogelijk voor professionals om het contact met jongeren verder uit te bouwen en elkaar beter te leren kennen.

4.2 Contact uitbouwen

In de beginfase van de ontmoeting is het belangrijk dat professionals jongeren weten te vinden, écht overkomen, jongeren normaal benaderen en geen angst, onzekerheid of onvermogen tonen. Vervolgens wordt dit contact uitgebouwd. Het gaat om de fase waarin een professional en jongere elkaar beter leren kennen. In deze periode is het belangrijk om het contact niet te forceren, maar te willen investeren in een jongere. Dit betekent dat professionals voldoende afstand moeten bewaren, maar jongeren ook aan zich weten te binden.

4.2.1 Niet forceren, maar investeren

Professional zijn of in het bezit zijn van een diploma geeft geen garantie voor contact met de doelgroep. Veel risicjongeren hebben vaak al negatieve ervaringen opgedaan met hulpverlening en moeite met vertrouwen en hechting. In een gesprek met L. (20 jaar, cliënt MPZ) gaf hij aan hoe de hulpverleners elkaar opvolgden en hij niemand echt leerde kennen:

“Je moet nog steeds mijn respect krijgen, ook al zit ik daar. Het is belangrijk hoe het contact start”, geeft L. aan. Volgens hem wordt vaak niet genoeg geïnvesteerd in het contact tussen hulpverlener en cliënt. “Ik ken jou niet. Jij kent mij ook niet. Daar mag in geïnvesteerd worden.”

Volgens jongeren in dit onderzoek werkt geforceerd contact juist averechts. Hier komt hetzelfde mechanisme naar voren van *moeten* en *willen* wat eerder in dit rapport wordt aangehaald als het gaat om de echtheid van een professional. Net als dat een professional niet moet helpen, maar wil helpen is het van belang dat een jongen het contact (uiteindelijk) wil en niet het gevoel heeft dat het moet. L. legt dit op zijn eigen manier uit:

“Ik vergelijk het zelf met een puppy. Als je een puppy hebt en je gaat eraan trekken, zal het alleen maar langer duren voor die puppy zich veilig gaat voelen.”

In de beginfase is het daarom van belang dat een professional bereid is om te investeren. Investeren houdt in dat een professional klaarstaat voor een jongere zonder zich op te dringen. Een bepaalde mate van afstand moet gehanteerd

worden om een jongen te laten wennen aan het contact en een **gevoel van veiligheid** te kunnen bieden: hij mag zichzelf zijn en hij krijgt de tijd. Aan de andere kant kan een professional investeren door aan te sluiten bij dagelijkse activiteiten. Het kan gaan om samen sporten, een lift aanbieden of samen opruimen. Het is belangrijk in deze fase dat op een zo'n natuurlijk mogelijke wijze aan een jongen wordt getoond dat een professional voor hem klaarstaat. Het doel is dat een jongen uiteindelijk zelf het contact wil opzoeken, in plaats van het als een verplichting ziet. Ketenpartner V. legt uit hoe de straatcoaches preventief contacten leggen met jongeren, zodat zij problemen sneller en duurzamer kunnen aanpakken:

"Binnen de straatcultuur is het heel belangrijk dat je een band hebt. Als je op een gegeven moment daar komt en ze weten niet wie je bent en jij weet niet wie zij zijn, en je wil een probleem oplossen, maak je het probleem alleen maar groter. Dan is het wel heel erg belangrijk om die relatie te hebben. En die relatie krijg je niet van vandaag op morgen, daar moet je wel een lange tijd in investeren."

Voor professionals kan investeren een hele uitdaging zijn, omdat jongeren veel moeite hebben met vertrouwen in professionals. In deze fase is het belangrijk dat afstand of wisselend gedrag van jongeren niet persoonlijk aangetrokken wordt en dat een professional investeert in het contact, zodat de mogelijkheid tot een opening kan ontstaan om achter de hulpvraag van een jongere te komen. MPZ-professional T. noemt het ook wel 'vissen', waarbij hij als professional een jongen op zijn gemak probeert te stellen door humor en informele gesprekjes, zodat een jongen uiteindelijk zelf naar hem toekomt als hij problemen of vragen ervaart. Hij legt dit uit op de volgende manier:

"Zo zie ik het symbolisch. Je moet wachten tot het moment dat iemand hapt en dan kan je met een gesprek over iets hebben, maar 9 van de 10 keer zit je hier gewoon te chillen, lachen, ouwehoeren. Tot een bepaalde crisis gebeurt of een jongen uit zichzelf met een bepaalde vraag... omdat hij ergens mee zit. Dat is het moment dat je eigenlijk een beetje zo sturend te werk kan gaan."

De grenzen van investeren zijn lastig te bepalen, maar een professional moet niet gaat 'pleasen' of slijmen. Hiermee wordt bedoeld dat een professional zijn grenzen bewust niet stelt om in de behoefte van een jongen te voorzien. Dit kan

leiden tot 'shopgedrag' onder jongeren. Zij proberen bij verschillende professionals iets voor elkaar te krijgen en kunnen misbruik maken van 'de goedheid' van professionals. Om een balans te vinden tussen forceren en *pleasen* proberen professionals in dit onderzoek jongeren aan zich te binden.

4.2.2 Jongeren aan zich binden

In de beginfase proberen professionals jongeren aan zich te binden door sportles, stage of werkervaring aan te bieden. Ondanks dat professionals dit contact vaak leggen met jongeren waar zorgen om bestaan, ontstaat het contact voor jongeren op deze manier niet enkel vanuit een zorgbasis. In het volgende voorbeeld wordt duidelijk hoe jongere F. eerder het idee heeft dat het contact uit een **gelijkwaardige basis** ontstaat, dan dat hij een cliënt is die geholpen moet worden:

Bij Streetlive zitten jongerenwerker H. en jongere F. aan tafel. Ze kennen elkaar van de sportschool en H. heeft F. uitgenodigd om een keer langs te komen bij het buurtcentrum. F. is een 18-jarige jongen met een lichtverstandelijke beperking die veel bezig is met sport en van alles op Instagram plaatst. "We volgen elkaar op Insta toch? Goed filmpje vandaag man. Ik wou bijna stoppen hier en gaan sporten", lacht H. en geeft F. een boks. "Ben je wel bewust van je filmpjes?", vraagt hij daarna. "Ja, ja", antwoordt F.. "Mooi man. Je ziet het wel aan je, dat sporten. Zou je het leuk vinden om hier vrijwilligerswerk te doen?". F. glundert en kijkt H. aan: "Ja, man". In een later gesprek met F. vraag ik of hij al begonnen is met het vrijwilligerswerk. "Ja. Geeft me een trots en leuk gevoel. Je geeft de jongeren iets mee in het leven, dus als dat dan lukt, geeft dat wel een trots gevoel."

Voor professionals kan het helpen om gemeenschappelijke interesses te zoeken om het contact op een laagdrempelige manier te starten. Het kan gaan om sporten of muziek maken, waardoor de bindende factor niet alleen berust op de professional-client verhouding, maar op persoonlijke interesses die elkaar raken. MPZ-professional T. geeft aan hoe het contact is ontstaan met de 18-jarige M.:

"Het is een sporter en ik was ook net begonnen met kickboksen. Dus dan is het kom we gaan sporten."

In beide gevallen is het voor professionals mogelijk om het contact met jongeren dichtbij te houden zonder dit te forceren. Daarnaast voelen jongeren zich serieus genomen en is het mogelijk voor een professional om op een laagdrempelige manier het contact uit te bouwen en achter de hulpvraag van een jongere te komen zonder hier direct de focus op te leggen. Als laatste maakt de binding het voor professionals makkelijker om jongens aan te spreken op straat.

4.3 Ervaring, etniciteit en gender

Echtheid wordt door jongeren als belangrijkste waarde van een professional gezien. Iemand moet zichzelf zijn en zich niet anders voordoen in het contact. Sommige jongeren geven aan een voorkeur te hebben voor professionals met straatervaring, dezelfde etniciteit en/of gender. Vooral de ervaring op straat wordt door zowel jongeren en professionals als een belangrijke eigenschap gezien, omdat het hierdoor makkelijker zou zijn om elkaar te begrijpen.

4.3.1 Straatervaring

Het 'geleefd' hebben van een situatie waarin jongeren nu zelf zitten, wordt door het overgrote deel van de jongeren genoemd als waardevolle eigenschap van een professional. Dit gaat dan voornamelijk over ervaring op straat. S. (20 jaar, jongere Straatcoaches) geeft aan welke invloed dit op hem heeft in het contact met professionals:

"Als je weet dat iemand hetzelfde meegemaakt heeft net als jou, ga je hem ook meer accepteren, snap je wat ik bedoel? Stel ik zet hier iemand neer die superrijk is, ga je automatisch van fuck hem jonge, wie de fuck is hij. Of je hem nou kent of niet, is wel zo. Je gaat gewoon denken van wie de fuck is hij vriend. Komt hier en hij wil mij helpen, hij weet niet eens wat ik heb meegemaakt, snap je? Dat gaat niet werken. Je moet gewoon mensen zoals ons hier neerzetten en dat zijn hun. Dat werkt goed."

Wanneer jongeren het idee hebben dat een professional ook ervaringen op straat heeft, hebben ze het gevoel dat ze sneller begrepen zullen worden. Het gaat dan niet direct om ervaring met criminele activiteiten of detentie, maar om het opgroeien op straat. Voor sommige jongeren is het daarnaast belangrijk dat een professional uit een specifieke wijk komt, waardoor jongeren zich volgens ketenpartner F. zich sneller met een straatcoach kunnen identificeren:

“[Ze denken] die O. [straatcoach] begrijpt mij, want die komt ook uit Neerbosch-Oost en die heeft ook al die shit gezien. Daar zit het hem in.”

Ook professionals geven aan dat het een flinke voorsprong geeft om bepaalde ervaring te hebben, omdat je weet waar een jongen ongeveer vandaan komt. Alle drie de werkgevers geven tevens aan dat zij werknemers onder andere selecteren op de *feeling* die zij hebben met de straat. Niet alleen omdat zij de straatcodes kennen, aanvoelen of ze gemanipuleerd worden en sneller begrijpen wat iemand meemaakt, maar ook omdat ze een bepaalde natuurlijke vorm van respect kunnen afdwingen. Het HBO van de straat, zoals straatcoach N. het noemt, leer je niet uit boeken en is volgens professionals en jongeren moeilijk uit te leggen. Het gaat in dit geval niet zozeer om kennis die uit boeken wordt gehaald, maar om **belevingskennis**: het hebben geleefd of ervaren van een bepaalde situatie. Jongere R. (20 jaar, Straatcoaches) verwoordde dit op de volgende manier:

“Het is geen rocket science, maar je moet het gewoon leven, weet je”.

Veel risicojongeren in dit onderzoek hebben het gevoel dat ze niet welkom zijn en negatief bejegend worden door hun omgeving. Professionals geven aan dit gevoel bij zichzelf te herkennen, maar weten uit ervaring vaak ook hoe ze hiermee om kunnen gaan. Hierdoor lukt het om de gevoelens en ervaringen van jongeren dusdanig te erkennen dat zij zich niet afgewezen voelen, maar kunnen professionals tegelijkertijd een spiegel voorhouden en de eigen verantwoordelijkheid van een jongen benadrukken. Zij hebben immers in dezelfde situatie gezeten, maar zijn goed terechtgekomen.

4.3.2 Etniciteit en culturele achtergrond

Naast de ervaring op straat, benoemt een aantal jongeren de waarde die zij hechten aan eenzelfde etniciteit en/of culturele achtergrond van een professional. Het gaat om een aantal Marokkaanse jongens die een voorkeur hebben voor professionals met een Marokkaanse achtergrond. Jongere F. (17 jaar, jongere Streetlive) geeft aan dat als H. en W. twee Nederlandse jongerenwerkers waren geweest, dat ze waarschijnlijk nu pas vertrouwen vanuit jongens in de wijk hadden gekregen. In Nijmegen wordt op dezelfde manier

gereageerd als de vraag wordt gesteld hoe het voor jongeren zou zijn als voornamelijk 'witte' Nederlanders de functie van straatcoach zouden uitoefenen:

"Niemand zou hier komen. Heel veel jongens zouden niet komen. Weet je wat het is? Je hebt ook heel veel mensen die komen de buurt niet uit, snap je? Hun [straatcoaches] zijn altijd in deze omgeving van hun [jongeren], snap je.. die ga je niet bereiken met een paar van die witte.. die ga je niet bereiken."

Volgens jongeren kunnen professionals met dezelfde etniciteit en/of culturele achtergrond gevoelens die te maken hebben met ongelijke kansen in de samenleving beter begrijpen. Professionals met een Marokkaanse achtergrond **herkennen** volgens deze jongeren het gevoel van achterstand en zullen het minder snel aan de kant wuiven als onzin of hun eigen schuld. S. (20 jaar, jongere Straatcoaches) legt dit in zijn eigen woorden uit:

"Als ik bijvoorbeeld tegen jou zeg, de politie houdt mij aan voor weet ik veel, ik zeg maar wat hè.. maar bijvoorbeeld jij zou zeggen 'ah, ze zullen daar vast wel een reden voor hebben'. Máár hij, bijvoorbeeld M. of Y. of K. of N., wéten dat je wordt aangehouden voor niks. Daarom is het moeilijk om sommige mensen uit te leggen, snap je? Sommige mensen geloven dat niet. Maar als je dat niet gelooft, wat kom je met ons werken?"

Als laatste geven jongeren aan dat Marokkaanse professionals vaak bevriend zijn met hun vader, neef, broer of ander familielid, waardoor een bepaald vertrouwen en respect al aanwezig is. Toch is het lastig om een conclusie te trekken of dezelfde etniciteit eerder voor aansluiting zorgt, omdat jongeren die dit aangeven vaak geen of weinig ervaring hebben met professionals van een andere etniciteit. In de gevallen waar dit wel het geval is, wordt vaak toch positief gesproken over deze professional:

"Als je uit Wassenaar komt, je hebt nog nooit een Marokkaan gezien, dan ga je het hier niet redden", geeft F. aan. Als we het even later hebben over een Nederlandse professional die ook in de wijk werkt, verschijnt een lach op zijn gezicht. "Hij is een echte Nederlander, maar hij heeft onze humor. Ik vertrouw hem ook gewoon, ik vertrouw hem echt. Heb je ook extra vertrouwen, omdat W. en H. hem ook vertrouwen."

Straatcoach Y. heeft zelf een Marokkaanse achtergrond en geeft aan dat professionals met dezelfde etniciteit als jongeren in de ontmoetingsfase een voorsprong kunnen hebben, maar zij net zo hard hun strepen moeten verdienen in het contact wat daarop volgt. Hij praat zowel vanuit zijn eigen ervaring met professionals toen hij zelf jong was als in zijn functie als straatcoach in het heden:

“Misschien geeft het je in de eerste kennismaking of zo een beetje voorsprong. Maar na verloop van tijd- Ja, waarom? Omdat ik ook Marokkaanse jongerenwerkers heb gehad waar ik een schijthekel aan had. En zo’n Hollandse Theo bijvoorbeeld, zo’n Hollandse, Nijmeegse tokkie had ik vet respect voor. Dus het heeft geen, helemaal niks te maken met eh, met, met jouw achtergrond. Die achtergrond geeft jou misschien alleen net dat kleine beetje voorsprong, dat je bij de eerste kennismaking iets meer respect hebt en krijgt. Dat die jongens denken van nou ja, is ook een, een Marokkaan, het is een van ons, een beetje respect. Maar op het moment als jij je strepen niet verdient en als jij niet goed werk verricht, gaan ze gewoon een hekel aan jou krijgen.”

De voorkeuren voor bepaalde professionals lijken voornamelijk gebaseerd te zijn op aannames die meespelen in een eerste contact. Jongeren hebben het gevoel dat professionals met dezelfde etniciteit hen eerder kunnen begrijpen dan een ‘witte’ Nederlander.

4.3.3 Gender

Naast straatervaring en dezelfde etniciteit wordt ook mannelijkheid door een aantal respondenten gezien als een belangrijk kenmerk van een professional. Professionals binnen dit onderzoek, zijn op één uitzondering na, mannen. Ondanks dat weinig jongeren aangaven een voorkeur te hebben voor een man of vrouw als professional, zaten professionals in dit onderzoek veelal op één lijn: dit werk was niet echt voor vrouwen. L., werkzaam als een van de weinige vrouwen binnen MPZ, legt uit waarom zij een voorkeur geeft aan mannelijke professionals als het gaat om de begeleiding van de zwaarste doelgroep:

“En de jongens hier zijn jongens die wel door een J. [vrouwelijke collega] enigszins begeleid kunnen worden, maar niet door jou of, of andere vrouwelijke collega’s die we hebben. Die nemen ze gewoon niet serieus. Ze kijken hele.. het zijn jongens die werken volgens het alpha gevoel. E. is de super opper-opper-alpha, die bepaalt. En

de rest ook, er zit echt een hiërarchie, zo denken deze jongens. En vrouwen zien ze als het laagst.”

Vrouwen zouden door jongeren binnen de straatcultuur als zwakker worden beschouwd en minder serieus genomen worden. Dit wordt in verband gebracht met de straatcultuur als dominant mannelijke cultuur waarin jongens weinig accepteren van vrouwen. Een ‘natuurlijke’ overmacht die bepaalde mannelijke professionals hebben, zou bij vrouwen niet aanwezig zijn. Daarnaast zou het openbaar op je plek gezet worden door een vrouw een vorm van gezichtsverlies zijn.

Volgens sommige professionals zijn oudere vrouwen en ‘mannelijke vrouwen’ uitzonderingen, omdat zij door jongens niet als seksueel aantrekkelijk worden gezien. ‘Mannelijke vrouwen’ beschikken volgens professionals over zogenoemde mannelijke eigenschappen (fysiek sterk, assertief), waardoor zij wél serieus genomen worden in de omgang met jongeren. Oudere vrouwen vervullen volgens professionals eerder een moederrol, waardoor de dynamiek anders is dan met een “jong leuk meisje”. Voor vrouwen die wel als potentieel seksueel aantrekkelijk gezien worden, is het werk volgens deze professionals niet veilig. Jongeren zouden hun grenzen niet kennen, seksueel gefrustreerd zijn en opspelende hormonen hebben.

Jongeren die zelf een voorkeur uitspraken voor mannen, gaven aan dat zij met mannelijke professionals makkelijker kunnen praten, zich minder ongemakkelijk voelen of **meer overwicht** ervaren. Het gaat dan voornamelijk om mannen die volgens jongeren uitstralen niet over zich heen te laten lopen en kennis hebben van de straatcultuur. Jongere N. (16 jaar, Streetlive) geeft aan dat een man een zwaardere stem heeft en meer fysieke kracht, waaruit hij de volgende conclusie trekt:

“Hoe je het went of keert, een man is altijd sterker dan een vrouw.”

Aannames over mannen en vrouwen heersen dus niet alleen onder jongeren, maar ook onder professionals. Hierdoor is vaak geen poging gedaan om (meer) vrouwelijke professionals aan de organisatie te verbinden. Bepaalde stereotype denkbelden worden door een aantal professionals ook hardop uitgesproken,

waardoor een bepaald (negatief) beeld van vrouwen wordt bevestigd naar jongeren toe. Indien een vrouw wél geschikt wordt geacht voor het werk zou dit komen door de ‘mannelijke eigenschappen’ die zij bezit. De enige vrouwelijke professional in een uitvoerende rol wordt echter door collega’s als grote meerwaarde gezien. Zo geeft MPZ-professional E. aan dat zijn vrouwelijke collega J. bepaalde informatie uit jongeren kan krijgen, die zij minder snel delen met een mannelijke professional:

“Zij kan veel beter praten met jongens over emoties. Doen ze met mij niet. En ik kan weer verder werken met die informatie die zij dan wel krijgt.”

Het lijkt aannemelijk dat, net als bij ervaring en etniciteit, de voorkeur voor mannelijke professionals van zowel mannelijke jongeren en professionals voornamelijk in de ontmoetingsfase een belangrijke rol speelt. Deze voorkeur kan mogelijk veranderen wanneer beiden vrouwelijke professionals beter leren kennen.

H5: OMGANG

In Amsterdam zitten begeleider B. en cliënten U. en D. aan tafel. Het gesprek tussen U. en D. vloeit langzaam over van de instellingen waar ze hebben gezeten naar de delicten die gepleegd zijn. U. is nog geen achttien, maar heeft flink wat inbraken en meerdere winkelovervallen op zijn naam staan. U. geeft aan dat hij vaak door stress ging inbreken. Hij ervaarde thuis veel spanning en voelde dan een drang om een raam open te breken. B. knikt, 'ik begrijp het wel, ik had het met de boksak. Iedereen heeft een andere manier.' Hij vraagt aan U. wat voor denkwijze hij in die periode had. 'Ik zat gewoon met stress op school. Mijn vader vast, mijn moeder fucked up. [...] Ze hebben mij niet goed opgevoed, maar ik neem het ze niet kwalijk.' U. zegt ook dat hij graag dure spullen heeft. B. vraagt door en al langzaam wordt duidelijk waarom dit zo is. U. vertelt dat hij op de basisschool tot en met groep 6 alles kreeg wat hij wilde en daarna niet meer. 'Je krijgt alles en ineens krijg je niets. Mensen mogen niet zien dat je skeer¹⁷ bent toch'. Toen zijn vader vast kwam te zitten hielden de mooie en dure spullen op. B. vraagt nog steeds door en knikt af en toe. Ik heb nog nergens in zijn houding of in wat hij zegt enige afkeuring opgemerkt. Hij vraagt aan U. hoeveel van de dingen die hij heeft gedaan waren om wat andere mensen van hem dachten. 'Denk 60, 70%. Ik had een reputatie man. Kon niet skeer zijn.' B. vraagt aan U. of mensen er ook voor hem zouden zijn als hij skeer was. 'Sinds ik hier ben, heb ik een straatverbod gekregen. Je wordt afgesloten. Ik kende niemand hier. Sinds toen ben ik heel anders gaan denken. Zag wie echt was. Vrienden konden naar mij komen, ik niet naar hun.' U. kijkt naar D.: 'Lekker om even te praten zo hè, ik vind het ook altijd heerlijk.' D. knikt. 'Enige plek waar ik zo kan praten is hier, MPZ. Gevoel zit hier gewoon goed', zegt U.. B. vraagt hoe dat komt. 'Ja man, ik word begrepen hier.' (Multipluszorg, Amsterdam).

Na de fase van ontmoeting ontstaat een bepaalde omgang tussen een professional en cliënt. Binnen deze omgang is het belangrijk dat een band wordt opgebouwd en onderhouden. Deze band gaat verder dan de louter professionele verhouding en rollen die vooraf aan het contact al zijn vastgelegd. Om deze band op te kunnen bouwen zijn oprechte betrouwbaarheid, betrokkenheid en bereikbaarheid van een professional belangrijk. Daarnaast moet een professional aansluiten bij een cliënt door het contact niet alleen professioneel,

¹⁷ In de straattaal wordt *skeer* gebruikt om aan te geven dat iemand blut is.

maar ook menselijk aan te gaan. Binnen de omgang moet de cliënt als uitgangspunt genomen worden, zodat een professional vervolgens logisch kan klinken in de beleving van de cliënt. Als laatste is het belangrijk dat een professional jongeren niet veroordeeld en meerdere kansen geeft, zonder over zich heen te laten lopen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de werkzame elementen die bijdragen aan een veilige en effectieve bejegening binnen de omgang van professionals en risicjongeren.

5.1 Een band opbouwen en behouden

In de beginfase waarin professionals jongeren ontmoeten, benaderen en het contact uitbouwen, ontstaat ook de basis voor een band. Een band is volgens beiden nodig om zich aan elkaar te willen verbinden in het contact wat daarop volgt. Binnen het opbouwen en behouden van een band zijn een aantal belangrijke elementen te onderscheiden die volgens professionals en jongeren het verschil maken: betrouwbaarheid, betrokkenheid en bereikbaarheid.

5.1.1 Betrouwbaarheid

Een van de grootste uitdagingen voor professionals is om met deze doelgroep vertrouwen op te bouwen. Ondanks dat sommige professionals en jongeren spreken over ‘vertrouwen’, lijkt het voornamelijk te gaan over de betrouwbaarheid van een professional. Jongeren geven namelijk vaak aan dat zij niemand vertrouwen, niet weten wat vertrouwen precies inhoudt of met niemand alles delen. Aan de andere kant dragen bepaalde kenmerken van een professional bij aan diens betrouwbaarheid in de ogen van jongeren.

Allereerst is het van belang dat beloftes worden nagekomen. Jongeren horen liever dat iets niet lukt, dan dat loze beloftes worden uitgesproken. Zij voelen zich niet serieus genomen of zelfs voorgelogen als een professional niet **straight** (eerlijk, recht voor zijn raap) is. Van professionals wordt verwacht dat ze oprecht zijn in hun beloftes, wat D. (18 jaar, jongere Straatcoaches) op de volgende manier verwoordt:

“Ja, hoe krijg je vertrouwen? Als je gewoon eerlijk bent, niet liegt en niet mooier laat lijken dan het is. Dat soort dingen, dan ga ik je eerder vertrouwen. Als iets niet gaat lukken, zeg dan ‘gaat niet lukken’ en niet ‘ga het proberen’, maar hij weet dat het niet kan. Dan lieg je mij eigenlijk gewoon voor.”

Als tweede is het belangrijk dat professionals open overkomen op jongeren. Professionals geven aan dat zij stappen die ondernomen worden met cliënten delen en geen belangrijke informatie achterhouden. Jongeren geven aan dat zij dit waarderen, omdat zij hierdoor het vertrouwen hebben dat professionals geen zaken achter hun rug om bespreken en hen betrekken in de voortgang. MPZ-professional E. legt uit hoe hij ermee omging dat de 17-jarige U. zeer wantrouwig als cliënt bij MPZ binnenkwam en “zijn eigen spiegelbeeld” nog niet eens vertrouwde:

“Ik typte dan mails naar reclassering en liet het aan hem lezen. Hij mocht daarna zelf op verzenden drukken. Zo weet hij dat ik niet A zeg, maar B stuur.”

Als derde zit het vertrouwen volgens professionals en jongeren in de manier waarop een professional omgaat met informatie over risicogedrag van een jongere. De toenadering die een jongen zoekt om iets te delen is volgens professionals vaak al een hele stap, waardoor hem afwijzen in deze fase hoogstwaarschijnlijk leidt tot het optrekken van een schild. B. geeft aan hoe hij bepaalde informatie over criminele activiteiten bewust voor zich houdt, om het vertrouwen dat een jongen hem geeft niet direct op het spel te zetten:

“Ik had er nooit achter kunnen komen als die jongen het mij niet eerlijk had verteld en dan ga ik zijn eerlijkheid een beetje afstraffen door het te melden. Die jongens hebben al, los van ethische overwegingen, ik vertrouw de wereld niet. En dan hebben ze eindelijk iemand die ze kunnen vertrouwen en dan ga je ze ook nog eens daarin verraden. Dat ik het weet, is al een eerste stap.”

Voor professionals kan een spanningsveld ontstaan tussen het verkrijgen van bepaalde informatie van jongeren over criminele activiteiten en mogelijke consequenties die aan dit gedrag verbonden worden¹⁸. Het terug melden of schorsen van jongeren wordt door sommige professionals als een te makkelijke weg gezien, waar zij het gevoel hebben jongeren tegen te werken in plaats van vooruit te helpen. Desbetreffende professionals zijn overtuigd van hun eigen missie om jongeren hun eigen gedrag in te laten zien, waar het terugplaatsen van een jongere in een vicieuze cirkel van detentie niet aan bijdraagt. Dit leidt ertoe

¹⁸ Dit geldt voornamelijk voor Multipluszorg in de 24-uurs voorziening.

dat professionals in situaties die dit volgens hen toelaten, ervoor kiezen om de vertrouwensband met een jongere voorop te stellen. Professionals geven aan dat zij de voortgang van een jongen en de kans om zich te ontplooien als hun voornaamste zorg zien en geen verlengstuk willen zijn van de politie. Ook geven sommige professionals aan dat zij vanuit hun eigen opvoeding of omgeving het niet nodig vinden om te *snitchen* [klikken, verraden]¹⁹. In een gesprek tussen de 18-jarige MPZ-cliënt M. en zijn begeleider T. komt naar voren welke invloed het kan hebben op een cliënt als een professional ervoor kiest om bepaalde informatie voor zich te houden:

“Op een gegeven moment, tijdje later zit die met me in de auto en zegt die van ‘weet je, ik kap er nu echt mee. Ik heb het echt gehad, dit en dat’, begint T.. ‘Dat die zelf tot inzicht is gekomen. En officieel mag het dan, hoort het dan niet. Maar via de officiële weg was je niet tot dat resultaat gekomen. Dus dat is afen toe de afweging die je moet maken, wat soms heel moeilijk is.’ M. knikt, ‘dat geeft mij die vertrouwen. Dat ik denk van oké, het is geen flikker.’”

Als laatste biedt een vertrouwensband een basis die het makkelijker maakt om iets terug te kunnen vragen aan jongeren of ze aan te kunnen spreken op momenten dat ze overlast veroorzaken of ongewenst gedrag vertonen.

5.1.2 Betrokkenheid

Naast betrouwbaarheid is het van belang dat professionals **oprecht betrokken** zijn. Betrokkenheid wordt vaak gezien als het écht willen weten hoe het met een jongen gaat, naast de benodigde taken afwerken die nodig zijn voor een rapportage. Cliënt U. (17 jaar) geeft aan hoe hij het “heerlijk” vindt dat hij bij MPZ kan praten met professionals in tegenstelling tot de periode in instellingen daarvoor:

“Er zat me zoveel dwars en ik kon er met niemand over praten. Bijvoorbeeld hoe was het op school? Het zijn die kleine dingen man. Heb ik nooit gehad.” Hij zucht, “ze lijken niet zo belangrijk, maar zijn die kleine dingen.”

De oprechte betrokkenheid van professionals zit hem vaak in de kleine gebaren. Het uit zich voornamelijk in het gedrag van professionals dat door jongeren niet

¹⁹ Zie ook Hoofdstuk 7: Ontwikkelmogelijkheden.

zozeer gezien wordt als onderdeel van het standaard takenpakket, maar als een keuze van de professional zelf. Het kan gaan om een professional die op zijn vrije dag meegaat naar een rechtszaak, 's avonds een appje stuurt om een jongen nog succes te wensen voor een toets of een barbecue organiseert in de avond. Professional L. vertelt hoe bijna elke collega bij MPZ heeft meegeleefd met een van de cliënten die op zondag een sportwedstrijd had:

“En het zijn ook mensen die zo betrokken zijn dat ze uit zichzelf interesse tonen. Omdat ze die mate van betrokkenheid hebben. En dat ze zelf als N. [cliënt] een wedstrijd moet vechten en iedereen denkt ‘o, dat gaat niet goedkomen want hij is te hoog ingeschreven’, hij zag het zelf ook al aankomen, hij dacht ‘o, jeetje, dat wordt hem niet’, mocht dus ook niet gefilmd worden. Wat gebeurt er, binnen twintig seconden heeft die de tegenstander knock out. Alle begeleiders, allemaal in die groepsapp, ik ook, zit ook in die groepsapp, ‘o, geweldig, geweldig, geweldig’. Op zondag drie uur 's middags hebben twee mensen dienst. Maar iedereen leeft mee, iedereen feliciteert hem. Dat is MPZ.”

De oprechte betrokkenheid van professionals heeft ook een keerzijde. Sommigen geven aan dat hun eigen leven beïnvloed wordt door het werk wat zij doen en dat ze eigenlijk nooit vrij hebben. Anderen hebben een burn-out te verduren gehad. Voor sommige professionals is het lastig om binnen het oprecht betrokken willen zijn wel hun eigen grenzen aan te blijven geven, voornamelijk als het gaat om bereikbaarheid.

5.1.3 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid is voor jongeren belangrijk, omdat zij het gevoel willen hebben op een professional terug te kunnen vallen wanneer dit nodig is. Bereikbaarheid gaat verder dan het opnemen van een telefoontje tussen 09.00 en 17.00. Veel jongeren zijn impulsief en hebben vaak 'ineens' een probleem. Daarnaast hebben zij vaak een ritme waarin zij 's nachts nog wakker zijn. Jongeren geven aan dat ze ook op die momenten een professional willen spreken, zodat zij het gevoel hebben dat een professional hen niet vergeet. De 18-jarige MPZ-cliënt M. legt uit wat in zijn ogen bereikbaarheid is:

“Als ik E. vannacht om 2 uur bel, dan neemt hij gewoon op. Dan zegt die ‘yo, waarom bel je?’. Begrijp je? En als ik... m'n jeugdinstelling, die ik kon na 5 uur niet eens meer

bereiken. Dat zijn van die kleine dingetjes, dat E. geeft om mij of MPZ. Die geeft mij iets en dan denk ik shit, nu moet ik wat terugdoen. Ik moet wat terugdoen, wat terugdoen."

Professionals die niet meer na vijf uur 's middags te bereiken zijn of afspraken een week later inplannen om iets te bespreken, worden door veel jongeren als niet betrokken en nep gezien. Jongeren beschrijven dit contact als geforceerd en geven opnieuw aan dat het van hen niet hoeft als een professional het niet echt wil. Daarnaast geven zij aan dat het lijkt alsof een professional zijn werk achter zich kan laten als de klok eenmaal op vijf uur slaat, terwijl zij met hun problemen blijven zitten. Jongere L. (20 jaar, Straatcoaches) legt uit hoe hij hier naar kijkt:

"Je kan ons niet in een zak gooien, weet je. Iedereen heeft zijn eigen problemen weet je. Die gaat werken, die gaat naar school. Je kan niet van, jongeren gaan zo allemaal terug in de doos en straks halen we ze er weer uit. Om mee te spelen, snap je? Is geen product of een dier of wat dan ook."

De ervaring van jongeren dat professionals **continue bereikbaar** lijken te zijn, draagt bij aan de band die wordt opgebouwd met jongeren, doordat zij jongeren het gevoel geven naast de reguliere werktijden ook voor hen klaar te willen staan. Dit draagt bij aan het gevoel van jongeren dat professionals oprecht zijn en betrokken. Aan de andere kant kan het veel druk op een professional leggen en zijn sommigen naar eigen zeggen "nooit vrij".

5.2 Aansluiten bij een cliënt

Naast het belang van betrouwbaarheid, betrokkenheid en bereikbaarheid is het nodig dat een professional aan kan sluiten bij de beleavingswereld en gedachtegang van een cliënt. Ook moet een professional een jongere mee kunnen nemen in zijn eigen gedachtegang. Zonder deze aansluiting zitten een professional en een cliënt op een ander level en communiceren langs elkaar heen. Om aan te sluiten bij jongeren is het belangrijk dat professionals naast een professionele relatie ook een menselijke band met jongeren aangaan. Professionals leren jongeren zo ook als mens kennen en hebben meer inzicht in het startpunt van jongeren zelf. Hierdoor lukt het professionals mogelijk beter om logisch te redeneren, jongeren niet te veroordelen en meerdere kansen te geven.

5.2.1 Professional én mens

Jongeren geven aan dat zij als mens behandeld willen worden door een professional. Waar ze zich op andere plekken veelal een nummer voelden, hebben ze nu het idee dat ze ook geholpen worden om wie ze zijn. Dit houdt in dat naast het feit dat ze een cliënt zijn, een professional ook zijn of haar best doet om de persoon achter de cliënt te leren kennen. Cliënten hebben het idee dat zij als uniek persoon worden gezien en niet als een van de vele cliënten die hetzelfde stempel op zich gedrukt krijgen. De 20-jarige MPZ-client N. geeft aan hoe hij de persoonlijke manier van werken van zijn begeleidster heeft ervaren:

“Het is niet iets wat jij denkt van oké, ik ga het zo doen bij deze jongen. Dat is het niet. J. heeft mij gezien, ze heeft mij geholpen voor haar werk en ze heeft mij leren kennen. En nu helpt ze mij persoonlijk. Omdat zij weet wie ik ben. Ze heeft er ook gewoon voor gekozen weet je. Dat ze mij niet alleen als cliënt wil helpen, maar als gewoon voor wie ik ben.”

Jongeren geven aan vaak een vrij ‘zakelijke’ relatie met eerdere professionals te hebben ervaren, waarin niet altijd ruimte was om elkaar te leren kennen. De band die zij nu ervaren met professionals is informeler, sterker en menselijker. Het aangaan van een band als mensen, naast de automatisch gevestigde verhouding als professional en cliënt, maakt een professional naast *echt* ook een persoon. De meeste professionals worden door jongeren dan ook niet gezien als puur straatcoach, jongerenwerker of hulpverlener, maar als B., K. of J.. En die zijn eerder een grote broer of vriend. De 15-jarige Z. (jongere Streetlive) geeft dit op de volgende manier aan:

“Nee, ik weet niet. Een jongerenwerker klinkt meer als een vreemd iemand die je niet goed kent ofzo, maar een vriend is gewoon iemand die je goed kent, waar je een goede band mee hebt.”

Dit is mede te verklaren doordat professionals zelf kiezen om echt naast een jongen te gaan staan en niet boven hem. Ondanks de ongelijkwaardige verhouding die de verhouding tussen professional en cliënt vormgeeft, proberen zij daarmee gelijkwaardigheid te creëren op het gebied van ***menselijkheid***. De meeste professionals delen bepaalde eigen ervaringen met jongeren om te laten zien dat zij ook in moeilijke situaties hebben gezeten en niet altijd alles op orde

hebben gehad. Streetlive-professional W. geeft aan dat dit hem toegankelijker maakt voor jongeren:

“Dat ik ook problemen heb, dat iedereen iets heeft. En dat we samen naar een oplossing gaan zoeken.”

Juist omdat professionals in dit onderzoek een band opbouwen als mens, kunnen zij corrigeren, aansturen en begeleiden als professional. Het voelt voor jongeren hierdoor niet meer alsof een professional hem corrigeert omdat het nou eenmaal moet, maar een mens die om hem geeft en het beste voor hem wil.

Ondanks de menselijkheid die professionals in het contact waarborgen, is het ook van belang dat zij kunnen corrigeren en jongeren aan kunnen spreken op ongewenst gedrag. De meeste professionals willen zich dan ook profileren als ‘grote broer’ en niet als ‘kleine broer’, wat de betrokkenheid toont, maar ook het verschil in machtspositie uitdrukt. MPZ-professional B. legt duidelijk uit waarom hij het belangrijk vindt om zich als een grote broer te positioneren tegenover jongeren en niet als vriend:

“Vrienden staan gelijk aan elkaar. Een vriend die kan een vriend aanspreken op zijn gedrag en andersom, maar hier wil ik wel gewoon onderscheid maken. Van luister, op het moment dat er iets gebeurt en ik wil jou aanspreken op ongewenst gedrag, dan moet ik dat gewoon kunnen. En het moet niet vanzelfsprekend zijn, zoals een vriend, dat ik meega in jouw gedrag. Dat er sprake is van wederzijdse beïnvloeding. Nee, jij kan mij niet beïnvloeden met je praatjes. Dat soort verschillen zitten erin. Je zal ook niet van mij krijgen van ‘ooh ja, wat ben je een slachtoffer ja, je hebt echt ongeluk’. NEE, hoe komt het dat jij dit zo ervaart? En wat had jij zelf kunnen doen en hoe kunnen we dat oplossen?”

Het verschil met een meer formele professional-cliënt verhouding is dat de uiting van machtsverschil (grote broer) op deze manier volgens professionals eerder geaccepteerd wordt binnen de meer menselijke relatie die zij opbouwen met jongeren. Hierdoor hoeven professionals in dit onderzoek minder vaak terug te grijpen naar de consequenties die zij kunnen stellen vanuit hun professionele functie als begeleider, straatcoach of jongerenwerker.

Toch wordt een aantal professionals door jongeren als vriend gezien. Het gaat in

deze gevallen vaak om oudere jongens of om jongens waar weinig gecorrigeerd hoeft te worden. In enkele gevallen kan het ook gaan om een grijs gebied in afstand-nabijheid, waar professionals zelf de grens tussen de persoonlijke en professionele relatie onbewust laten vervagen. Dit gebeurt vaak wanneer een professional de cliënt aan zich wil binden en de balans tussen het investeren in het contact en het corrigeren in gedrag verstoord wordt (zie ook hoofdstuk 7).

5.2.2 De cliënt als startpunt

Naast het tonen van menselijkheid in de omgang met jongeren is het belangrijk dat bepaalde verwachtingen van een professional niet opgedrongen worden. Volgens professionals in dit onderzoek moet hetgeen een cliënt zelf wil serieus genomen worden om verder te komen. Dit werd duidelijk in de volgende situatie bij MPZ:

Toen ik bij MPZ in de woonkamer zat, hoorde ik dat L. zijn eerste legale geld had verdiend door een scooter te verkopen die hij mocht opknappen van begeleider J.. Hij zou die dag opnieuw een scooter gaan halen en kreeg veel complimenten over wat hij had gedaan. Uiteindelijk had J. een mogelijkheid voor hem gevonden, waar hij terecht zou kunnen bij een garage om het vak te leren en stage te lopen. Toen J. dit aan hem vertelde, schudde L. zijn hoofd en liep naar buiten. Ik keek verbaasd naar J.. "Ja, voor ons is dit een goeie kans. Hij wilt het gewoon zelf doen, en dat snap ik ook wel. Dus stapje voor stapje."

Door een jongere en zijn gedachtegang als startpunt te nemen, zal hij zich serieus genomen voelen in het contact en niet het idee hebben dat hij aan verwachtingen moet voldoen waar hij zelf (nog niet) het nut van inziet. De 17-jarige R. (MPZ-client) legt uit hoe hij dit ervaart:

"Ze sturen me wel enzo, je weet toch. Je kan beter zo en zo doen, maar ik mag alsnog het zelf bepalen. Je kan het gewoon vragen toch, ik ben geen hondje."

Het is van belang dat een professional empathie toont voor een jongere en zich daarbij leert inleven in een jongere. Vervolgens is het nodig om regelmatig te toetsen of zijn of haar voorstelling van die belevingswereld ook nog overeenkomt met hoe een jongere zaken ervaart, begrijpt en waardeert. Dit kan door met een jongere in gesprek te blijven over hoe de professional denkt dat de

belevingswereld van een jongere eruit ziet en dit beeld te corrigeren aan de hand van hoe de jongere dat mogelijk anders beleeft. Hierdoor voorkomt een professional dat hij of zij vanuit zijn eigen referentiekader gaat redeneren, waardoor de kans bestaat dat een jongen zich niet begrepen of afgewezen voelt in zijn eigen beleving. Juist door het mogelijke verschil in belevingswereld tussen professional en cliënt is het belangrijk om te blijven doorvragen en luisteren om de beleving van een cliënt daadwerkelijk te leren kennen. Door een jongere te zien als **specialist van zichzelf** neemt een professional hem serieus in het contact. Dit is voornamelijk belangrijk voor jongeren in dit onderzoek die aangeven gestoord of onhandelbaar genoemd te zijn door professionals in hun verleden. Veel jongens hechten waarde aan vrijheid en het gevoel dat ze zelf keuzes kunnen maken. Veel professionals in dit onderzoek werken binnen een open zorgkader, waardoor zij jongeren vaak moeten motiveren mee te werken. Zij doen dit door op het niveau van een jongere te beginnen en naar hem te luisteren om samen naar boven toe te werken. MPZ-professional B. benadrukt hoe belangrijk het is dat jongeren zelf betrokken worden in het proces van verandering:

“Als de jongens zelf niet de touwtjes in handen hebben, wordt het ook niet hun eigen ding”.

Het is volgens professionals dan ook niet hun taak om een jongen les te gaan geven in de theorie die zij tijdens hun opleiding hebben geleerd, maar juist de uitdaging om op zo’n manier aan te sluiten bij cliënten dat ze zich niet alleen begrepen en serieus genomen voelen, maar ook openstaan voor suggesties of sturingen van een professional.

5.2.3 Niet veroordelen

Om aan te sluiten bij een cliënt, is het van belang om hem als persoon niet af te wijzen of te veroordelen. Het is volgens MPZ-professional B. lastiger om dit te bereiken als je eigen referentiekader verder af staat van dat van een cliënt:

“Als je uit een milieu komt waar alles gewoon goed is gegaan en altijd een beroep is gedaan op je zelfstandigheid en je daar goed mee bent weggekomen, kan ik begrijpen dat het soms moeilijk te begrijpen is dat het iemand gewoon niet lukt. Dan denk je ‘jij bent gewoon lui, je moet het gewoon doen.’”.

Volgens professionals is hun taak om bepaald gedrag van jongeren te beïnvloeden op een positieve manier in plaats van hen af te keuren. In Nijmegen vertelt straatcoach N. over een jongen die gemotiveerd was om werk te gaan zoeken. Een van de eerste dingen die zijn werkconsulent bij het kennismakingsgesprek tegen hem zei was of hij echt dacht een baan te gaan vinden in zijn trainingspak. *“Mevrouw, dit is de mooiste die in mijn kast hangt”*, was zijn antwoord.

Het afwijzen of veroordelen van een jongen, zorgt ervoor dat hij zich niet veilig voelt, omdat hij (opnieuw) wordt bevestigd in het beeld niet in staat te zijn aan bepaalde eisen te voldoen. Dit kan bij jongeren leiden tot een afstandelijke, boze of vermijdende houding, wat geïnterpreteerd kan worden als ongemotiveerd, of in sommige gevallen zelfs onhandelbaar. Voor een professional is het een eenvoudige weg om deze conclusie te trekken, doordat de verantwoordelijkheid bij de jongere wordt neergelegd. Immers, hij wil gewoon niet. De kans om positieve kanten van een jongere naar boven te krijgen is dan vrijwel miniem, waardoor een vicieuze cirkel van negativiteit ontstaat. Een bepaalde wisselwerking tussen een professional en cliënt houdt het negatieve gedrag in stand, waardoor de focus komt te liggen op strijd in plaats van samenwerking. Het ligt voor de hand dat deze niet alleen te wijten is aan de houding van een jongere, maar ook aan de manier waarop een professional hier vervolgens mee omgaat. De 18-jarige MPZ-client M. vertelde aan te voelen hoe een hulpverlener hem benaderde vanuit de negatieve kennis die in zijn dossier stond:

“Jij bent zo’n bevooroordeeld persoon, daar heb ik al schijt aan.”

Risicjongeren hebben vaak gehoord wat zij niet goed doen in hun leven, dat ze het niet gaan redden of het niet kunnen. Jongeren zoeken waardering en steun bij elkaar, vaak binnen de straatcultuur. Als professional is het belangrijk om te voorkomen dat jongeren hun zelfbeeld blijven baseren op criminele activiteiten of een negatieve omgeving. **Positieve bekrachtiging** is daarbij belangrijk, omdat jongens vaak het idee hebben niet te passen binnen ‘de maatschappij’. Jongeren zitten dan ook niet te wachten op een volgende morele vinger die hen nogmaals aangeeft wat ze allemaal niet goed doen in hun leven, maar hebben juist behoefte aan iemand die wél iets positiefs in hen ziet. De 20-jarige L. geeft aan dat de

positieve houding van MPZ-professional J. er uiteindelijk ervoor zorgde dat hij meer in zichzelf ging geloven:

“Het gaat om in hoeverre wil diegene goeie of negatieve consequenties voor mij. Aan de hand van dat kan iemand zelf ook inzien, wacht... ik heb dat zo ingezien... als J. zoveel in mij ziet toch, zoveel moeite voor mij wil doen, dan moet het wel zo zijn. Van hé luister, je hebt potentie enzo.”

Door het benadrukken van negatieve kanten, hebben jongeren vaak zelf niet het idee dat een professional goede kanten in hem ziet of gelooft dat hij kan ontwikkelen. Juist het benadrukken van de kwaliteiten en voortgang van een jongere kan leiden tot een eigen intrinsieke overtuiging dat hij potentie heeft en in staat is om te veranderen. Om dit te bereiken is het van belang dat een professional logisch klinkt voor een jongere, waardoor deze zelf ook de meerwaarde van verandering inziet.

5.2.4 Logisch klinken

Om open te kunnen staan voor suggesties of sturingen van een professional, is het belangrijk dat deze logisch klinken voor een jongere en aansluiten bij zijn belevingswereld. In een gesprek met de 20-jarige MPZ-cliënt L. wordt dit duidelijk:

“Ik dacht ook altijd fuck dat, what the fuck is dit nou weer. Dingen moeten logisch klinken. Dat kan pas als je de gedachtegang van een jongen snapt. Dingen kunnen voor jou logisch lijken, maar komen niet zo over.” Op de vraag wat hij hier precies mee bedoelt, vertelt L. het volgende: “Ik ben geboren, ik ben naar school gegaan en ik moet gaan werken en verzekeringen betalen en ik ga dood. Maar er is geen moment geweest dat heb ik heb toegestemd met dat. Ik wil dit leven leiden, ik wil meedoen in de samenleving.. die keuze heb ik nooit gemaakt. Ik heb dit nooit gewild, dus waarom moet ik dit doen? Het moet logisch klinken voor mij. Hoe kan ik ermee omgaan, zodat ik alsnog vrede er mee heb?”.

Volgens jongeren in dit onderzoek trekken reguliere professionals te snel de conclusie dat zij niet openstaan voor verandering. Deze jongeren geven aan dat veel professionals weinig tot geen moeite doen om bepaalde zaken of beslissingen duidelijk of logisch over te brengen. Jongeren zien daardoor niet

altijd het nut in van de verwachtingen die anderen aan ze stellen, hebben het idee dat ze het voor anderen moeten doen of begrijpen het simpelweg niet. Om het belang van bepaalde doelen en taken in te kunnen zien, is het nodig dat een professional dit logisch kan over kan brengen op jongeren. De professional **vertaalt** als het ware wat hij ziet gebeuren in de taal en logica van de cliënt, zodat een jongere zelf in gaat zien waarom bepaalde veranderingen positief voor zichzelf kunnen uitwerken. Als professionals ervanuit gaan dat een cliënt dit allemaal zelf kan inzien of als zij niet (genoeg) moeite doen om de belevingswereld van een cliënt te begrijpen, zullen doelen en taken eerder falen of stagneren. Een mogelijk gevolg is dat beide partijen langs elkaar heen communiceren, weerstand wordt geboden of dat jongeren instemmen met bepaalde doelen en taken zonder hier echt intrinsiek gemotiveerd voor te zijn. MPZ-professional B. geeft een voorbeeld:

"Ik had vroeger een jongen en die was bezig met dealen op straat. En ik was aan het praten van [zet hoog stemmetje op] 'ja laten we kijken voor een uitkering'. En hij zo 'ja is goed', en toen kwam die een keer niet en dacht ik is die gek ofzo? En later wist ik dat hij duizenden euro's op straat verdiende en dacht ik, wat een sukkel dat ik daarmee aan kwam zetten."

De uitdaging voor professionals ligt dan ook niet in het regelen van praktische zaken voor jongeren, maar in het begrijpen waarom een jongere geen moeite doet of weerstand biedt. Pas dan is het mogelijk voor een professional om aan te kunnen sluiten bij de denkwijze van een jongere, hem vervolgens te sturen door zaken logisch te beredeneren en hem te laten reflecteren op zijn eigen gedachtegang.

MPZ-professional E. duidt het écht begrijpen van de intrinsieke belevingswereld van een jongen aan als het verschil tussen een huisarts en een chirurg. Een huisarts kan een oppervlakkige diagnose stellen aan de hand van een vooraf opgestelde, gekaderde kennis en oordeelt vooral op de buitenkant. Een chirurg kan door verschillende lagen heen gaan en de kern bereiken. Deze kern bereiken vergt veel geduld van professionals, vooral bij deze doelgroep, maar leidt eerder tot daadwerkelijke aansluiting en wederzijds begrip.

Binnen deze omgang moet een professional zich zowel bewust zijn van het eigen referentiekader als dat van een jongere, zonder de laatste als ondergeschikt te beschouwen in het contact, laat staan af te wijzen. Het gaat niet om de normatieve standaarden of gewenste doelen van een professional, maar het motiveren van een jongere door aan te sluiten bij zijn belevingswereld en mogelijke veranderingen logisch en daarmee aantrekkelijker over te brengen. En dat kan alleen als hij een jongen begrijpt en bereid is om hem meerdere kansen te geven om hier ook zelf in te geloven.

5.2.5 Meerdere kansen geven

Naast logisch klinken is het van belang dat professionals jongeren meerdere kansen willen geven. Het proces van jongeren loopt niet lineair, en gaat gepaard met vallen en opstaan. Professionals kijken naar de situatie en de jongen in plaats van dat zij strikte kaders hanteren. MPZ-professional E. geeft dit duidelijk aan:

“Als ik zwart-wit zou denken, zou ik de toko net zo goed dicht kunnen doen, want ze maken fouten.”

Het is lastig om kansen te standaardiseren, omdat jongeren twee stappen vooruit kunnen doen, maar ook weer drie stappen terug. Volgens professionals in dit onderzoek heeft een jongen dan wel potentie laten zien, maar blijft het voor hem lastig om bepaald gedrag vol te houden. Professionals geven aan dat zij hierin reëel moeten zijn en niet meteen kunnen verwachten dat deze jongeren nooit meer een fout gaan maken. Jongeren worden daarom beoordeeld op de wil die zij tonen om bepaalde doelen te bereiken, naast de verandering die hun gedrag uiteindelijk teweeg brengt.

In Nijmegen raakten de Straatcoaches al vrij snel op de hoogte van bepaald ongewenst gedrag van een stagiair. De interne afspraak was om een jongen die zich bezig houdt met bepaald delinquent of grensoverschrijdend gedrag te laten gaan. Een hevige discussie ontstond in het team van Straatcoaches, maar uiteindelijk is besloten dat de jongen zijn laatste twee weken stage af mocht maken. Straatcoach M. gaf aan waarom:

“Het gaat met vallen en opstaan. Maar laat je hem los, dan gaat hij zijn broer achterna [in detentie].”

Vaak zoeken professionals naar de (volgens hen) beste oplossing voor een jongen in plaats van zwart-wit te handelen vanuit vooraf opgestelde richtlijnen. Naast het niet standaardiseren van kansen, zijn daarmee consequenties vaak ook **contextafhankelijk**. Harde kaders gelden alleen als sprake is van direct gevaar voor een jongen of zijn directe omgeving. Het gaat dan meestal om het gebruiken van extreem geweld of de vondst van een vuurwapen. De vraag welke voorwerpen verder gevaarlijk zijn, blijkt sterk af te hangen van het referentiekader van een professional zelf. De meesten hebben veel meegemaakt in hun eigen leven of tijdens het werk, waardoor zij de vondst van bepaalde voorwerpen niet direct zien als een bedreiging. MPZ-professional F. verwoordt dit op de volgende wijze:

“Kijk, voor ons, wij zijn een beetje, de collega’s die er werken zijn eigenlijk een beetje collega’s die de straat mentaliteit wel kennen, die ook veel hebben meegemaakt. En wij zien een parkertrekker²⁰ niet iets als iets wauws of een ruitentikker ook niet iets als ergs. Zelfs een mes zien wij niet eh, als iets eh, eh, gevaarlijk of wat dan ook.”

Naast dat grenzen en kansen context- en persoonsgebonden zijn, is het volgens professionals belangrijk om te blijven reflecteren op hetgeen men van jongeren verwacht. Het is te allen tijde belang om rekening te houden met de situatie waar deze risicojongeren uit komen. Soms hebben zij jarenlang op straat gehangen, zonder werk gezeten of komen ze net uit detentie. Vervolgens worden zij door (andere) professionals overspoeld met verwachtingen. Als professional kan men daarom niet altijd uitgaan van de onwil van een jongen, maar is het nodig om hem dichtbij te houden om bij de kern van eventuele struikelblokken te komen. Streetlive-professional H. geeft aan dat hij wél confronteert, maar niet meteen boos wordt op een jongere. Hij geeft een voorbeeld over een jongere die niet kwam opdagen op een afspraak samen:

“Ik benader het nog positief. Zo van ‘wel jammer man, ik ben helemaal naar Alphen gereisd. Deur staat op een kier voor je. Je kan altijd nog een keer langskomen’. Hij heeft dit misschien tien keer nodig voor hij het begrijpt”.

²⁰ Een parkertrekker is een cilindertrekker die gebruikt wordt bij inbreken of het stelen van scooters.

Het spanningsveld tussen grenzen stellen en kansen geven is duidelijk zichtbaar. Professionals binnen dit onderzoek geven aan op gevoel te werken, ook wel 'met hun hart', waardoor strikte kaders vermeden worden. Dit geeft jongeren het gevoel dat zij niet zomaar de eerstvolgende cliënt zijn, maar dat zij als mensen worden gezien die een echte kans krijgen. Ook zullen zij eerder loyaliteit voelen naar een professional, omdat die hem niet in de steek liet toen het minder ging. Het is belangrijk dat professionals die werken met deze doelgroep veel geduld op kunnen brengen, maar op een gegeven moment ook de keuze kunnen maken om los te laten. Het is in sommige situaties onduidelijk waar de grenzen van geduld nou écht liggen en wanneer het tijd is om wél boos te worden.

H6: ONRUST

“En hij had, was zover gegaan, dat de thuissituatie was zo geëscaleerd, dat hij zijn moeder nu ook begon uit te schelden en dat soort dingen. Toen heb ik even een rondje met hem rondgereden, heb ik een beetje met hem lopen praten. Heb ik hem zo erg op zijn flikker gegeven dat die bijna moest huilen. Toen heb ik ook tegen hem gezegd, luister dan, eerstvolgende keer als ik hoor dat je je moeder uitscheldt, krijg je gewoon klappen van me. Heb ik gewoon gezegd, krijg je gewoon echt de platte hand van me. En niet omdat ik je haat of zo, zeg ik tegen hem. Ik zeg tegen hem, maar als mijn broertje mijn moeder zou uitschelden, zou ik hem ook de platte hand geven. En dat geldt voor jou ook, vriend. En er zijn bepaalde grenzen en normen en waarden, die je gewoon moet hanteren. En ja, is denk ik drie, vier maanden geleden of zo. Heel gek, maar mijn band is alleen maar beter geworden daarmee, met die jongen, snap je? Terwijl misschien die jongens, die jongerenwerkers of die eh, sociaal-maatschappelijke dienstverleners, die, waar we het net over hadden, die juist zo slijmen, zouden denken van ja, als je zoiets zegt, gaat die je toch haten? Maar het is juist heel raar, het werkt juist averechts. Je band is juist sterker daardoor geworden, omdat die jongen ook denkt van hé, hun zien ook in van, hij geeft om me” (Straatcoach Y., Nijmegen).

Als grenzen worden overgegaan, kan onrust ontstaan tussen een professional en cliënt. Onrust houdt in dat spanningen ontstaan tussen een professional en een jongere, vaak gepaard met boosheid. De band die een professional met een jongere heeft opgebouwd wordt ingezet om boos op hem te kunnen worden. Het is belangrijk dat jongeren deze boosheid kunnen begrijpen. Aan de andere kant moeten professionals ook de boosheid van jongeren willen begrijpen en deze niet automatisch afkeuren. In dit hoofdstuk worden werkzame elementen besproken rondom corrigeren en boos worden.

6.1 Boosheid

Boos worden wordt vaak in verband gebracht met negativiteit. De angst om een jongen tegen zich te keren of de band die opgebouwd is te verliezen kan genoeg reden zijn voor een professional om eigen boosheid niet te uiten. Dit terwijl boosheid, indien op een effectieve manier toegepast, volgens professionals in dit onderzoek juist kan leiden tot een versterking van de band die er al is. Belangrijk is daarnaast dat boosheid van jongeren door professionals niet altijd bestraft

wordt, maar ook begrepen moet worden. Dit geldt in zekere mate voor de boosheid van professionals, die ook zo geuit moet worden dat jongeren begrijpen waarom een professional boos is.

6.1.1 Boos worden vanuit de band

Boos worden of corrigeren werkt volgens professionals niet als er nog geen band met een jongere is opgebouwd. Een band zorgt ervoor dat een professional bepaald 'wisselgeld' of 'krediet'²¹ heeft bij een jongere en bewezen heeft er echt voor hem te (willen) zijn. Volgens MPZ-ketenpartner D. zijn weinig professionals bereid om de band die zij met jongeren hebben opgebouwd te gebruiken om te corrigeren, maar ziet hij dit bij MPZ juist wel gebeuren. Als de situatie zich voordoet waarin een jongere bepaalde grenzen overgaat, kan een professional hun band juist gebruiken om hem te corrigeren. Jongeren hebben hierdoor niet het gevoel dat een professional boos wordt om de baas te spelen, maar ervaren het vaker als bezorgdheid of **boosheid uit een goede plek**: een professional wordt boos omdat hij het beste voor een jongen wil.

De 19-jarige W. (jongere Straatcoaches) geeft duidelijk aan hoe hij een verschil voelt tussen iemand die boos wordt omdat hij om hem geeft (vanuit een band) en iemand die boos wordt omdat het bij het werk hoort:

“Boos worden moet met een goeie instelling”, begint hij. “Ze worden boos omdat het hun ook echt raakt. Bijvoorbeeld ik spreek met jou iets af. Bijvoorbeeld jij bent straatcoach en ik zeg morgen 9 uur gaan we naar dat bedrijf en je gaat bijvoorbeeld solliciteren. Hij gunt jou die baan echt vanuit z’n hart. En ik kom niet opdagen, denkt bijvoorbeeld die straatcoach ‘wat een mongool jonge, hij moet echt komen, dit is echt z’n kans’. En bijvoorbeeld een andere hulpverlener denkt bijvoorbeeld ‘fuck hem jonge, hij komt niet, stikt die maar erin.’ En dat is die.. snap je? Dat is gewoon uurtje, factuurtje. Boeit hem dat nou? Hij krijgt zijn loon toch wel, zonder wel of niet mij te helpen. En bij hun [straatcoaches] is dat niet zo. Dat gevoel

²¹ Wisselgeld en krediet worden opgebouwd in de fase waarin een professional veel in een jongere investeert, zodat hij of zij iets kan terugvragen. Bijvoorbeeld het regelen van werk voor een jongere, waar een professional een jongen aan kan herinneren als hij zich ongewenst gedraagt.

heb ik nooit echt gehad. Dat ze het doen om gewoon betaald te krijgen en weer naar huis te gaan.”

Door de band die professional en jongere hebben opgebouwd, komt een bepaalde oprechtheid of bezorgdheid in boosheid van professionals naar voren. Naast de oprechtheid van een professional is het belangrijk dat een professional kan corrigeren, maar niet in zijn eigen boosheid of teleurstelling blijft hangen. Een mogelijk gevolg is dat een jongere geen eerlijke kans meer krijgt nadat hij een professional heeft teleurgesteld of beledigd, omdat een professional (onbewust) een afstandelijke of harde houding aanneemt. MPZ-professional E. geeft aan dat het belangrijk is dat een professional zich altijd bewust blijft van zijn professionele rol om de band met een jongere ook te kunnen behouden na een conflict. Daarnaast is het belangrijk dat een jongere begrijpt waarom een professional boos op hem wordt.

6.2 Elkaars boosheid begrijpen

Boosheid van professionals wordt niet altijd begrepen door jongeren, maar boosheid van jongeren ook niet door professionals. Juist door verkeerde interpretaties of miscommunicaties kan boosheid leiden tot een beschadiging van de band of stagnatie van de voortgang van een cliënt. Het is belangrijk dat professionals de boosheid van jongeren kunnen begrijpen door op zichzelf te reflecteren en fouten te erkennen. Daarnaast is het belangrijk dat jongeren de boosheid van professionals begrijpen om deze eerder te kunnen accepteren.

6.2.1 De boosheid van jongeren begrijpen

Het is van belang dat een professional boosheid inzet om een doel te bereiken, en zich bewust is wat deze boosheid voor effect heeft op de situatie en een cliënt. In bepaalde situaties kiezen professionals in dit onderzoek ervoor om niet boos te worden als een jongen ongewenst gedrag vertoont, maar om in gesprek te gaan over de boosheid die een cliënt uit. MPZ-professional E. geeft aan dat boosheid vaak de uiting is van bepaalde gevoelens of frustraties van een jongen waar een professional nooit achter gaat komen door deze te beantwoorden met boosheid:

“Ik kan boos op hem worden omdat hij een kast in elkaar heeft getrapt, maar ik kan ook vragen waarom hij die kast in elkaar heeft getrapt”.

Daarnaast is het belangrijk dat een professional op zichzelf kan én wil **reflecteren** als een jongen boos op hem is. In sommige gevallen kan het dat een professional zich op een bepaalde manier gedraagt, waardoor boosheid getriggerd wordt bij een cliënt. Volgens professionals is dit een gevoelig punt binnen het werk, omdat het toegeven van eigen fouten niet altijd gedaan wordt. Machtsmisbruik, weinig zelfreflectie, ego-problemen of bang zijn om aanzien te verliezen kunnen hierin een rol spelen. Volgens professionals in dit onderzoek kan het erkennen van eigen fouten door een professional het respect bij een jongere juist vergroten en een situatie minder uit de hand laten lopen. Begeleider O. geeft aan hoe hij lacherig een filmpje liet zien van cliënt L. die aan het werk was in Marokko. L. vroeg hem een paar keer op te houden, en uiteindelijk sloot hij het filmpje af. Uiteindelijk werd L. een uur later alsnog boos. O. vertelt wat er volgens hem gebeurde en hoe hij hierop heeft gereageerd:

“Maar hij noemde het twee, drie keer en klaar weet je, heb ik het ook weggehaald, daar niet van. Maar het bleef, want hij was onder andere stoned. Later, misschien een uur later ging die helemaal tekeer. ‘Ja, ik zeg toch tegen jou, waarom laat je...’. Dus ik liet hem praten en ik denk oké, je bent stoned, je, je verheft je stem, dus onrespectvol ga je met mij nu om, je woont hier niet. Ik dacht drie dingen waar je al ehm, overschrijdt. Ik kan het bij hem neerzetten, van oké oprotten, pak je spullen ga maar weg. Of ik kan ook eerlijk zijn, oké O., waarom is die boos? Oké hij is stoned oké, laten we dat even aan de kant zetten. Maar de kern, hij is boos omdat jij hem een filmpje laat zien en hij heeft nee gezegd. Is dat terecht ja of te nee? Ja, is terecht. Dus wat gaan we doen? Ga ik mijn trots aan de kant zetten, ja of te nee. En toen zei ik tegen hem, ‘luister L.’, ik, was vanuit mijn functie, ik zei ‘L. je hebt helemaal gelijk’. Dus hij keek ook huh? Hij, hij had verwacht natuurlijk, ga erop in. Ik zeg ‘L., je hebt gelijk, was niet slim van mij, sorry daarvoor, ik bied mijn excuses daarvoor, voor datgene wat ik gedaan heb, maar...’. Kijk, en dan heel snel schakel je terug van wel gelijk grenzen, ‘maar ik verwacht dat je nu stopt met jouw eh, stem verheffen want je bent één, onder invloed’, ook benoemen, ‘je bent onder invloed en je woont hier niet’. Dus ik benoem, dus ik erken wat die bedoelt en benoem mijn fouten, reflecteer naar mezelf, laat het ook zien en bied mijn excuses, maar snel herhaal ik ook weer naar zijn gedrag, dus ik reflecteer ook gelijk naar hem toe van, dit gedrag wordt

hier niet geaccepteerd. Bent die effe stil, misschien een kwartier later kwam die, 'O. sorry man, je hebt helemaal gelijk, was niet netjes.'"

Het is belangrijk dat een professional op zichzelf kan reflecteren én dit over kan brengen op een cliënt. Een jongere ervaart op deze manier dat een professional geen misbruik maakt van zijn of haar positie en niet automatisch met de vinger naar een cliënt zal wijzen in conflictsituaties.

3.2.2 De boosheid van een professional begrijpen

Naast het begrijpen van de boosheid van een jongere, is het belangrijk dat een professional zijn of haar boosheid uit in een vorm waarin een jongere het begrijpt. Het wordt dan voor een jongere een stuk duidelijker wat hij verkeerd heeft gedaan en daarnaast zal een professional rechtvaardiger overkomen. Een professional kan niet vanzelfsprekend ervanuit gaan dat een jongen begrijpt waarom bepaald gedrag niet kan, omdat onbegrip in veel gevallen vaak zorgt voor onrust of meer boosheid. Volgens MPZ-professional C. is het daarom nodig om altijd uit te kunnen leggen waarom je boos bent, om **rechtvaardig** over te komen:

"Dus niet zeggen van 'hé, luister eh, ja, je gaat nu naar buiten en eh, om twaalf uur ben je welkom'. Het is gewoon, het is gewoon eh, belangrijk dat hij weet waarom hij naar buiten moet en waarom hij pas om twaalf uur naar binnen mag komen. Of waarom hij bijvoorbeeld niet mag eh, drinken of onder invloed van alcohol naar binnen mag komen. Al die punten worden wel besproken, maar heel vaak is de uitleg daarvan, wordt weg, weggelaten, waardoor zo'n jongen het eh, essentiële gedeelte niet krijgt en niet zal begrijpen. Waardoor hij heel anders naar jou gaat kijken. En dat is wel belangrijk bij zo'n jongen, dat die altijd, maar dan ook altijd uitleg krijgt waarom. Of dat je hem dan wegstuurt, omdat je daarna gesprek met hem aangaat van 'luister hé, dit is de reden, kun jij je daar in vinden?'. En dan laat je hem zijn woord doen en dan op een gegeven moment, negen van de tien keer begrijpt die het wel. Hij zal dan wel boos op je zijn, maar het komt altijd weer goed."

Naar eigen zeggen kiezen sommige professionals in bepaalde situaties ervoor om strategisch boos te worden op jongeren bij ongewenst gedrag. Dit is vaak wanneer bepaalde grenzen worden overtreden. Ondanks dat professionals aangeven deze grenzen vaak consequent te hanteren, blijken deze in de praktijk

voornamelijk op gevoelsbasis getrokken te worden. Voor professionals zelf lijken de grenzen die zij op gevoelsbasis stellen vaak ongeschreven basisregels die daarom consequent kunnen aanvoelen. Echter, deze grenzen ogen veelal fluïde en hangen af van de professional, situatie en cliënt. Professionals geven dan ook aan niet binnen een vierkantje te willen handelen, omdat een consequentie mede afhangt van de oorzaak waar het ongewenste gedrag vandaan komt. Cliënten hebben hierdoor vaak het gevoel dat zij nog een kans kunnen krijgen en niet volledig losgelaten worden door professionals. Een gevolg hiervan kan zijn dat een duidelijke richtlijn rondom boosheid uitblijft, waardoor het besluit en de uiting af lijkt te hangen van het morele kompas van de professional in kwestie.

H7: ONTWIKKELMOGELIJKHEDEN

In voorgaande hoofdstukken zijn de door professionals en jongeren benoemde werkzame elementen in de bejegening besproken. Met die gewenste bejegening lukt het deze professionals om contact te leggen, een band op te bouwen en aan te sluiten bij risicjongeren. Dit is een bijzondere prestatie gezien de doelgroep: risicjongeren gekenmerkt door multiproblematiek en met veel wantrouwen richting professionals uit het sociaal- en veiligheidsdomein. Naast de werkzame elementen, is echter ook een aantal kwetsbare kanten zichtbaar geworden, die lijken samen te gaan met de bejegening. Deze kwetsbare aspecten komen naar voren wanneer professionals tijdens de inzet van die werkzame elementen ergens (on)bewust een grens lijken te passeren. Voorbeelden van die waargenomen kwetsbaarheid zijn onder meer teveel gerichtheid op de leefwereld van jongeren vanuit een overmatige betrokkenheid en een methodische onduidelijkheid die voortkomt uit noodzakelijk geachte flexibiliteit. Naast deze kwetsbaarheden is ook besproken met de professionals dat zij zich soms te sterk *levelen*²² tot de straat en wat daarvan potentieel averechtse effecten zijn in de begeleiding van de doelgroep. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op deze kwetsbare kanten van de gewenste bejegening en ongewenste gevolgen voor risicjongeren.

7.1 Overmatige betrokkenheid

Professionals in dit onderzoek doen veel moeite om jongeren goed te begrijpen. Zij zien een jongere naast cliënt ook als mens en proberen logisch en onbevooroordeeld aan te sluiten bij de beleavingswereld. De professionals zijn oprecht betrokken bij een jongere, waardoor deze het idee heeft dat hij echt wordt gezien. In sommige gevallen lijken die betrokkenheid en empathie echter door te slaan naar overmatige (en emotionele) betrokkenheid. Dit betekent dat een professional zich teveel probeert te verplaatsen in een cliënt en daardoor bepaald 'ongewenst' gedrag normaliseert. De professional lijkt in dit geval altijd 'de kant' van de jongere te kiezen. Daarbij kan een professional zich ook teveel

²² Met *levelen* wordt bedoeld dat een professional zijn of haar gedrag en taal aanpast aan de jongere en/of straatcultuur, zodat zij elkaar beter kunnen begrijpen en op dezelfde lijn communiceren.

gaan richten op een jongere en hem willen helpen door verantwoordelijkheden over te nemen, wat op lange termijn nadelig kan uitwerken.

7.1.1 Teveel emotionele betrokkenheid

De grens tussen een persoonlijke band opbouwen en de benodigde afstand bewaren (professionele distantie), is moeilijk te bepalen. Die onduidelijkheid kan bij sommige professionals uitmonden in teveel emotionele betrokkenheid bij een cliënt. Teveel emotionele betrokkenheid zorgt dan bijvoorbeeld voor situaties waarin het gedrag van een jongere niet alleen begrepen, maar (on)bewust ook wordt **geaccepteerd** door sommige professionals. Zij tonen in zo'n geval begrip en blijven gedrag continue in het perspectief van een jongere plaatsen om hem ogenschijnlijk in bescherming te nemen. De bevroegde professionals benadrukken daarbij dat de grenzen van wat 'normaal gedrag' is, vooral worden opgerekt naarmate de doelgroep zwaarder is. De mogelijkheid ontstaat dan eerder dat de grenzen verschuiven en bepaald ongewenst gedrag onvoldoende expliciet afgekeurd wordt, waardoor het voor een cliënt onduidelijk blijft welk gedrag 'niet normaal' is in de ogen van de professional. Jongere H. (16 jaar) geeft een voorbeeld:

"Je ziet een jongen zwart gaan [zwartrijden]. A. [professional] weet hoe dat is. Die weet dat van vroeger. Dan voel je elkaar."

Als een professional in zo'n situatie teveel aansluit bij de beleavingswereld van de cliënt door begrip te tonen in plaats van het gedrag kritisch te bevragen, zou dat eventueel kunnen leiden tot het verlies van gezag of geloofwaardigheid in de toekomst.

7.1.2 Verantwoordelijkheden wegnemen

Naast zich teveel verplaatsen in de cliënt door begrip te tonen, kan teveel gerichtheid op de cliënt de vorm aannemen van het wegnemen van verantwoordelijkheden. In plaats van dat jongeren zelf bepaalde taken uitvoeren (fouten leren maken, vaardigheden ontwikkelen en zelfvertrouwen krijgen), lijkt een professional deze taken soms ogenschijnlijk onnodig uit handen te nemen van een jongere. Een kenmerkend voorbeeld hiervan deed zich voor op een van de onderzoeklocaties:

Professional T. is druk aan het typen op zijn telefoon. Hij laat het daarna aan zijn collega I. zien. "Ik ben bezig met een motivatiebrief voor een jongen", zegt hij lachend. I. kijkt hem aan en vraagt of de jongen dat niet zelf moet doen. T. knikt, "ja, maar hij doet het niet hè?". P. staat er inmiddels ook naast en valt T. bij: "Nee, ze kunnen het niet die jongens. We doen het beetje samen." Als T. een week later weer twee jongens helpt met sollicitatiebrieven zit hij dit keer druk te typen achter de computer, terwijl de jongens om hem heen vooral bezig zijn met hun mobiele telefoon. "Wat was je motivatie ook alweer?", vraagt hij aan een van de jongens. Er komt geen antwoord. "Iets met mensen toch?", vraagt T. lachend en gaat door met het typen van de brief voor de jongere.

Het op deze manier wegnemen van verantwoordelijkheden bij jongeren kan het wellicht gemakkelijker maken om bepaalde doelen te bereiken, zoals deze professionals betogen. De vraag is echter of een jongere leert om zo'n verantwoordelijkheid in de toekomst zelf op te pakken. Ook rijst de vraag of jongeren deze handelingen écht niet zelf kunnen uitvoeren of dat zij **profiteren van de hulp** die zij op deze manier aangeboden krijgen. Andere professionals lijken jongeren bewuster meer te stimuleren tot actief denken en handelen zodat niet alleen het eindresultaat, maar ook de ervaring, vaardigheden en zelfkennis wordt opgedaan (inclusief het leren van fouten). Jongeren zouden door het wegnemen van teveel verantwoordelijkheden mogelijk blijvend afhankelijk kunnen worden van hulp en niet (beter) met teleurstellingen om leren gaan. Deze vorm van bejegening kan mogelijk ten koste gaan van benodigde vaardigheden en zelfredzaamheid voor de toekomst.

Het aangeven van grenzen naar jongeren is voor sommige professionals moeilijk, waardoor zij hier zelf psychische problemen door kunnen ondervinden. Meerdere professionals gaven aan een burn-out te hebben ervaren of 'nooit vrij' te zijn.

7.2 Methodisch onduidelijk

In het chaotische werkveld waarin deze professionals werken met een zeer ingewikkelde doelgroep lukt het hen om ad hoc snel te schakelen, zich flexibel op te stellen tegenover cliënten en bijna altijd bereikbaar te blijven (soms tot 's avonds laat of zelfs 's nachts). Professionals geven aan dat zij met die snelheid,

flexibiliteit en toegankelijkheid zo goed mogelijk willen aansluiten bij jongeren. Een methodiek als onderbouwde, maar in de ogen van deze professionals ook strikte manier van werken, willen zij niet als beperkend ervaren in de manier waarop zij vinden dat ze te werk moeten gaan. De 'lossere stijl' die professionals hanteren is niet alleen afgestemd op het chaotische werkveld, maar geeft jongeren ook nog eens het gevoel dat zij niet als de zoveelste cliënt worden gezien. Aan de andere kant biedt ad hoc en flexibel werken soms weinig overzicht en structuur. Voor de professionals voelt het werken 'op gevoel' desgevraagd vaak aan als een logische en duidelijke werkwijze met een aantal weloverwogen keuzes. Van buiten bekeken kan die werkwijze onduidelijkheid uitstralen voor de collega's en partners die meerwaarde hechten aan methodisch werken en een inschatting willen maken van de verwachte resultaten van een traject en de resultaten op langere termijn.

7.2.1 Werken op gevoel

Professionals beschrijven het werken op gevoelsbasis als handelen binnen een grijs gebied, waardoor methodisch handelen moeilijk te onderscheiden is van spontane en context gebonden ingevingen. Wanneer het lijkt alsof professionals het overzicht en de structuur uit het oog verliezen, betreft het bijvoorbeeld situaties waarin afspraken niet worden nagekomen of zaken anders verlopen dan gepland, omdat dit ad hoc een beter alternatief lijkt in de ogen van de professional. Ook kan het zijn dat bepaalde deeltaken dan op de achtergrond raken of geheel vergeten worden, met name als de urgentie van een situatie maakt dat die deeltaken als onbelangrijk worden bestempeld. Professionals zijn zich hier niet altijd even bewust van, waardoor de werkwijze van deze professionals niet alleen op hun ketenpartners chaotisch en ongestructureerd kan overkomen, maar soms ook op jongeren zelf.

De ogenschijnlijke chaotische en ongestructureerde werkwijze van professionals is volgens hun opvattingen juist nodig omdat flexibiliteit noodzakelijk is en zij zich verhouden tot de chaotische leefwereld van de doelgroep. Dit sluit echter niet uit dat die werkwijze daarnaast ook kan samenhangen met het **ontbreken van een duidelijke methodiek**. Immers, een professional lijkt veelal aan de hand van zijn eigen intuïtie te werken in plaats van aan de hand van een bewezen methodiek. Een professional werkt hierdoor voornamelijk vanuit een eigen

referentiekader aangaande 'professionaliteit'. Dit zorgt ervoor dat werkzame elementen in de werkwijze van een individuele professional eerder gezien kunnen worden als onderdelen van een persoonlijk talent dan overdraagbare technieken. MPZ-professional O. geeft dit als volgt aan:

"Ergens zit er een key to success. En dat is echt persoonsgerelateerd, want ik kan het niet zoals E. het doet en jij kunt het ook niet. Dus het is heel erg op de persoon [de professional] gericht."

Het (ogenschijnlijk) ontbreken van methodiek maakt de werkwijze kwetsbaar, omdat de effectiviteit van het werk professionalafhankelijk is en hierdoor moeilijk overdraagbaar. Daarnaast werken professionals binnen één team niet altijd op één lijn. Dit kan verwarrend zijn voor jongeren, maar ook in relatie tot partners en de regievoerder (de gemeente) binnen een integrale aanpak vraagtekens oproepen. De verantwoording komt mogelijk onder druk te staan, in het bijzonder als afspraken met de partners of de gemeente anders lopen dan gepland omdat de professionals hun handelen naar eigen inzicht – en 'op gevoel' – aanpassen aan de ogenschijnlijke chaos in het werken met deze jongeren.

7.3 Straatcultuur

De meeste uitvoerende professionals binnen dit onderzoek hebben zelf ervaring met straatcultuur vanuit hun eigen jeugd; in het bijzonder de buurten, de scholen en soms de gezinnen waarin zij zijn grootgebracht. Dit zorgt voor belevings- en ervaringskennis onder deze professionals, waardoor zij mogelijk sneller inlevend kunnen begrijpen wat jongeren bedoelen, wat de betekenis van handelen is op straat en wat consequenties zijn van bepaald 'positief' gedrag in hun dagelijkse (soms) 'negatieve' sociale straatomgeving. Jongeren voelen zich hierdoor wellicht sneller gezien, gehoord en begrepen, wat ook kan bijdragen aan het 'respect' dat zij hebben voor deze professionals. Maar deze dynamiek brengt ook kwetsbaarheden met zich mee. De kans bestaat dat sommige professionals hun gedrag onbewust laten leiden door bepaalde straatwaarden in hun omgang met jongeren. Het op een straatwijze corrigeren van jongeren, nadrukkelijk 'niet snitchen', mannelijkheid tonen en het meegaan in beeld van wij-zij verhoudingen zijn mogelijke gevolgen van deze vorm van levelen.

7.3.1 Professioneel corrigeren of persoonlijke trots

Het is belangrijk dat een professional serieus wordt genomen door jongeren om het gewenste effect te bereiken, bijvoorbeeld wanneer deze professional zijn boosheid toont over onwenselijk gedrag. Het respect dat een jongere heeft voor die professional speelt daarbij een belangrijke rol. De werkomgeving waarin jongeren en professionals elkaar ontmoeten staat echter onder invloed van een straatcultuur zoals de jongens die gewend zijn (en veel van deze professionals vroeger dus ook). Daardoor gedragen de jongeren zich af en toe nog als op straat, naar eigen zeggen als in 'een jungle' waarin het recht van de sterkste geldt. De 17-jarige Z. noemde de verhoudingen tussen professionals en jongeren binnen MPZ 'de piramide van hiërarchie'.

Voor een professional is het belangrijk om zich bewust te zijn van deze denkwijze van de jongeren. Dit betekent volgens de professionals uit dit onderzoek ook dat je weet wanneer je zelf sterk moet zijn op de juiste momenten en vooral geen angst moet tonen op de verkeerde momenten. Ondanks dat deze professionals aangeven dat ze niet vanuit zichzelf een dominante of repressieve houding zullen hanteren, kunnen zij op een zeer dominante manier reageren op jongeren als zij het idee hebben dat die geen respect tonen. Dan is het volgens deze professionals zaak om meer aan te sluiten bij de straat en even je tanden te laten zien.

Het levelen op straatniveau is volgens sommige professionals nodig om in bepaalde situaties te laten zien dat jij de wolf bent en niet het schaap, net als binnen de straatcultuur. Respondenten vinden het belangrijk dat een professional niet bang is voor de doelgroep en confrontaties kan aangaan. Tegelijkertijd blijven deze professionals zitten met de kwestie van wat zij feitelijk willen bereiken met jongeren als zij zich zo dominant opstellen in lastige situaties. In een gesprek met straatcoach Y. komt dit dilemma duidelijk naar voren:

"En ik rij door die wijk en hij [jongere] steekt zo zijn middelvinger op naar onze auto. Ja, dan kan ik doen alsof ik het niet gezien heb en pff, doorrijden en eh, blij doen. Maar ik neem mijzelf niet meer serieus dan. Ik kan dat, ik kan dat niet. Misschien ook door mijn trots of zo. Maar ik denk ook nog bij mezelf, ik ga nog verder dan mijn eigen persoonlijke trots. Ik denk ook bij mezelf van hé, er staat ook

nog een groepje jongens bij. Dus vandaag is het dit, morgen is het dat. Overmorgen spugen ze op je en de dag daarna kan je inpakken en wegwezen. Dus je moet ook wel een beetje eh, daaraan denken, snap je? Dat je ook een beetje je... zelf ook wel dominant daarin moet kunnen zijn. Dus ja, dan stap ik uit en dan ga ik die jongen confronteren. En dan ben ik wel bereid om best wel ver te gaan met zo'n jongen. Maar ik kan, ik kan in elk geval niet terug dimmen. En gelukkig heb je dan een collega bij je, die dan altijd, zonder dat iemand gezichtsverlies gaat doen, de situatie kan de-escaleren en uit elkaar kan halen en niet tot echt geweld laat komen. Maar op zo'n moment laat je wel zien van hé, ik laat niet over me heenlopen, ook ten opzichte van de rest van de groep".

De grens lijkt dun te zijn tussen het professioneel corrigeren van jongeren en het handelen vanuit een imago dat professionals vroeger ook beschermden op straat. Het doel, namelijk jongeren aan zich binden en serieus genomen worden, kan op deze manier sluipenderwijs naar de achtergrond verdwijnen en plaatsmaken voor een meer persoonlijke trots. In dat laatste ontstaat het risico dat professionals teveel levelen tot het straatniveau van jongeren en dat zij het negatieve gedrag bekrachtigen, terwijl zij jongeren juist positief zouden moeten beïnvloeden.

7.3.2 Niet snitchen

Een andere vorm van het levelen tot de straatcultuur komt naar voren wanneer professionals nadrukkelijk betrouwbaar willen zijn voor jongeren door aan te geven dat ze niet snitchen (een hoofdzonde binnen de straatcultuur). Binnen de straatcultuur is een *snitch* iemand die een ander verradt en daarmee heult met de vijand: de politie, de leraar of andere autoriteitsfiguren van de zij-groep die het de eigen wij-groep lastig kunnen maken. Sommige professionals geven aan dat zij vanuit hun eigen opvoeding of omgeving al hebben meegekregen om niet te snitchen. In een gesprek met MPZ-professional T. wordt duidelijk hoe serieus hij dit neemt:

"Maar als iemand zegt je moet je mond houden, hou ik mijn mond. Ja bijvoorbeeld zo'n M. [cliënt], hoe hij vertelt hoe hij aan zijn spullen komt. Ik weet dat zij [collega's] niet weten hoe hij daaraan is gekomen, ik wel inmiddels. Maar ik moet mijn mond houden, weetje, het is al gedaan, hij kan er niet voor opgepakt voor

worden. Maar moet je het dan met je collega's bespreken? Ik denk dat die wel zo serieus... pas wanneer ik merk dat hij zelf in gevaar komt of wanneer het goed is voor zijn proces dat ik het moet delen. Dan deel ik het wel, maar dat zijn uitzonderlijke gevallen."

Juist voor de professionals die zelf zijn opgegroeid binnen een straatcultuur lijkt snitchen een gevoelig onderwerp van gesprek te zijn. Die gevoeligheid voor snitchen maakt het lastig om te zien of in de omgang tussen een professional en cliënt altijd een bewuste professionele keuze wordt gemaakt om bepaalde lastige zaken wel of niet te bespreken met collega's of indien nodig, met een ketenpartner als derde partij. Soms kunnen emoties meer op de voorgrond treden als delen lijkt op snitchen. Het niet zomaar delen van informatie draagt wellicht bij aan vertrouwen bij de jeugd omdat hun geheimen veilig zijn bij de professional. Aan de andere kant roept de waargenomen weerstand om bepaalde informatie te delen de vraag op wanneer bepaalde incidenten wél worden gemeld bij partners. Dit dilemma heeft ook betrekking op situaties waarin sommige professionals op de hoogte zijn van ongewenste activiteiten of gedrag van jongeren, maar ervoor kiezen dit achter te houden voor collega's van de eigen organisatie. Het gegeven dat een inschatting van het wel of niet delen van informatie over het gedrag van een jongere en de mogelijke consequenties daarvan, zeer afhankelijk zijn van de professional in kwestie (en diens gevoeligheid voor snitchen), maakt de werkwijze kwetsbaar.

7.3.4 Machocultuur

Nog een manier van het levelen tot bepaalde straatwaardes wordt zichtbaar als professionals belang lijken te hechten aan een vorm van mannelijkheid of 'machismo' in de straatcultuur, en dit op een vergelijkbare manier tot uiting komt en bekrachtigd wordt op de werkvloer. In sommige situaties geven de professionals betekenis aan een vorm van straat-mannelijkheid als iets goeds of leuks, en bevestigen daarmee (mogelijk onbewust) bepaalde straatwaarden en ideeën met betrekking tot fysieke kracht, heteronormativiteit en duidelijke man-vrouw rollen. Deze uitingen worden vaak afgedaan als grapjes of typische opmerkingen van 'mannen onder elkaar.' Dit gedrag kwam duidelijk naar voren in de volgende situatie:

Terwijl MPZ-begeleider T. de woonkamer inloopt, vertelt hij aan de jongens op de bank dat hij met een bepaalde "slechte" gewoonte is gestopt. Wanneer een van de jongens vraagt of hij nu ook met andere gewoontes stopt, geeft hij lachend aan dat Koningsdag eraan komt. "En je weet het hè, wat er dan gebeurt. Bier en tieteeen yalalala!" roept T. De jongens lachen. T. doet er nog een schepje bovenop: "Daaaaaaaar moet een piemel in. Daar moet een piemel in", zingt hij lachend terwijl hij met z'n armen in de lucht zwaait.

Sommige professionals maken zo bijvoorbeeld (on)bewust seksistische opmerkingen in het bijzijn van jongeren. Niet alleen over vrouwen of homo's, maar ook over wat 'mannelijkheid' precies inhoudt. Het gaat dan voornamelijk om vechtsport, groot zijn, 'chickies' en elkaar fysiek aankunnen. Daarnaast geven sommige professionals vrouwen geen hand vanwege hun geloofsovertuiging, naar eigen zeggen uit respect voor vrouwen.

De professionals uit dit onderzoek hebben een voorbeeldrol door de functie die zij bekleden en tevens door de persoonlijke band die zij met jongeren opbouwen. Onderdeel daarvan is dat zij zich als 'voorbeeld-man' opstellen voor een jongeman van de straat die zijn rol als volwassen man in de samenleving nog moet ontwikkelen. Mogelijk zijn sommige professionals zich onvoldoende bewust van de manier waarop bepaalde uitingen over 'mannelijkheid' overkomen en dan met name het effect wat dit zou kunnen hebben op zowel jongeren als ketenpartners. Bepaalde (onbewuste) seksistische of discriminerende opvattingen of uitspraken van professionals kunnen door jongeren beschouwd worden als legitiem, waardoor zij deze zelf ook aannemen of in ieder geval bevestigd krijgen als betekenisvol.

Ook kan het voor jongeren lastig zijn om zich kwetsbaar op te stellen in die macho-omgeving, waarin bepaalde gedragingen onopzettelijk afgekeurd lijken te worden omdat zij als niet 'mannelijk' (genoeg) beschouwd worden. Als laatste lijkt het voor vrouwelijke professionals een uitdaging te zijn om, naast het werken met risicojongeren, in een dominant mannelijke organisatie te werken en om te gaan met aannames en gedrag van sommige collega's. In die zin lijken de 'macho' kanten van de bejegening ook kwetsbaar te zijn voor zowel de

ontwikkeling van de jongeren zelf als de samenwerking met vrouwelijke collega's en ketenpartners.

7.3.5 Slachtoffers van het systeem

Wanneer professionals zichzelf nadrukkelijk positioneren als de uitzondering binnen het systeem, lijkt dit in de eerste plaats een functie te dienen in de bejegening. Ze presenteren zich als de professionals die wél te vertrouwen zijn en daadwerkelijk jongeren willen helpen, terwijl andere instanties meer lijken tegen te werken. Negatieve denkbeelden van jongeren over de samenleving, en in het bijzonder het handelen van de gemeente, politie, andere hulpverlening of school, worden op deze manier soms ook bevestigd. Dit kwam onder andere naar voren in de volgende situatie in Nijmegen:

Wanneer straatcoaches T. en R. een wijkronde rijden, stoppen ze bij een voetbalpleintje waar een aantal jongens op een muurtje zit. Ze lopen erop af en al snel gaat het gesprek over een wijkagent. Volgens de jongen haat de wijkagent hem en wil hij zijn leven nog erger maken. T. knikt en mompelt een paar keer "ja". T. draait om naar mij en maakt nog eens duidelijk dat dit het verschil tussen de straatcoaches en een wijkagent is. De straatcoaches willen helpen en een wijkagent maakt het alleen maar erger voor jongeren.

De vraag is wat professionals op langere termijn bereiken met deze bevestiging. Terwijl deze hulpverleners, jongerenwerkers en handhavers lijken uit te blinken in hun bejegening van de doelgroep, is het opmerkelijk dat sommigen zich tegelijkertijd regelmatig beklagen over de omgang met bepaalde ketenpartners en met de regiehouder van de integrale aanpak, de gemeente. Het is op zichzelf niet vreemd dat professionals klagen op de werkvloer over hun eigen organisatie of over partnerorganisaties. Hetgeen dat opvalt is dat die klachten veelal worden uitgesproken in het bijzijn van de doelgroep en dat daarmee ook een soort slachtofferrol wordt uitgespeeld waar de jongeren bij zijn. De slachtofferrol die deze professionals zichzelf binnen het systeem toekennen, vertoont overeenkomsten met de slachtofferrol die jongeren zichzelf op straat toekennen ten aanzien van de overkoepelende samenleving. Risicojongeren vormen al vaak een groep die wantrouwend staat tegenover instanties, waardoor zij minder snel hulp zoeken. Het is belangrijk dat professionals beseffen welke boodschap ze op

jongeren willen overbrengen als het gaat om 'het systeem', omdat jongeren op een positieve manier deel moeten uit gaan maken van datzelfde systeem en bijvoorbeeld verdere zorg nodig zullen hebben in de toekomst.

H8: PROFESSIONELE EIGENHEID

Bij de drie organisaties, Multipluszorg in Amsterdam, de Straatcoaches in Nijmegen en Streetlive in Alphen aan den Rijn, zijn werkzame elementen voor de bejegening van risicojongeren gevonden. De meeste werkzame elementen in fases van ontmoeting, omgang en onrust zijn vooral goed te begrijpen in de context waarin zij tot uiting komen, zoals is beschreven in voorgaande hoofdstukken. Binnen die context zijn werkzame elementen niet op zichzelf werkzaam, maar krijgen een aanvullende betekenis door de professional die zich deze elementen eigen heeft gemaakt. Hoe die professionele eigenheid is samengesteld uit een combinatie van professionaliteit en de beleving van 'echtheid', wordt in dit hoofdstuk besproken. Door deze combinatie van professionaliteit zonder menselijkheid te verliezen, wordt de professional geloofwaardig in de ogen van jongeren.

8.1 Werkzame elementen bejegening

Ontmoeting	Omgang	Onrust
• Jongeren vinden • Erop-af mentaliteit • Echt zijn • Normaal benaderen • Contact uitbouwen • Gevoel van veiligheid creëren • Gelijkwaardige basis contact leggen	• Een band opbouwen en behouden • Straight zijn • Oprecht betrokken zijn • Bereikbaar zijn • Menselijk zijn • Aansluiten bij een cliënt • Cliënt als specialist van zichzelf zien • Cliënt positief bekrachtigen • Eigen woorden vertalen naar taal/logica cliënt • Kansen niet standaardiseren	• Boosheid • Boosheid uit een goede plek • Elkaars boosheid begrijpen • Reflecteren op (eigen) boosheid • Boosheid rechtvaardig inzetten

Tabel 1: Werkzame elementen bejegening

In tabel 1 staan de werkzame elementen in de bejegening van risicojongeren die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen. Ondanks de ogenschijnlijk eenvoudige uitvoering van bepaalde elementen, vormen zij in de praktijk een grote

uitdaging. De werkzaamheid van de elementen is grotendeels afhankelijk van een professional en diens band met een jongere. Elementen in de bejegening zijn niet effectief op zichzelf, maar de werkzaamheid wordt gevormd door de manier waarop zij ingezet worden door een professional. Zo kan een professional goed bereikbaar zijn tijdens werkuren, maar zijn of haar geloofwaardigheid al snel verliezen als een jongere in paniek na vijven iemand nodig heeft en de telefoon niet wordt opgenomen. Ook kan een professional 'erop af' gaan, maar niet geloofwaardig overkomen in de manier waarop hij of zij jongeren tegemoet treedt. Ondanks alle goede bedoelingen van een professional is hij of zij in de ogen van jongeren dan niet 'echt'.

8.2 Echtheid

Een van de overlevingsmechanismen van jongeren op straat is het kunnen inschatten van de intenties en oprechtheid van anderen, wat ook wel wordt aangeduid als 'straight zijn'. Jongeren in dit onderzoek vertrouwen weinig tot geen mensen en leren soms van jongs af aan dat iedereen een masker draagt. De 'echtheid-sensoren' van risicojongeren staan volop aan om zichzelf te beschermen tegen dubbele motieven en 'gesnitch' (verraad) en 'geflash' (bedrog) van anderen. Daarnaast geven jongeren aan structureel tegen vooroordelen aan te lopen, negatief bejegend te worden en slechte ervaringen te hebben opgedaan met hulpverlening. Zij zien zichzelf vaak niet meer als onderdeel van de samenleving en hebben vaak de instelling 'nou eenmaal zo te zijn' en geen hulp nodig te hebben.

8.2.1 Gewoon normaal

Professionals die werken met risicojongeren, krijgen te maken met een hypersensitieve doelgroep als het gaat om een gewenste manier van bejegenen. Jongeren geven zelf aan **gewoon normaal** bejegend te willen worden, dus niet geforceerd, 'pleasend', sociaal wenselijk, gekunsteld of vanuit machtsvertoon. Maar hoe dan wel? Zowel professionals als jongeren verwijzen naar 'echtheid' als belangrijkste factor in het werken met risicojongeren. Een professional moet niet 'zijn werkjas' laten overheersen, maar dichtbij zichzelf blijven als persoon. Daarnaast is het belangrijk dat een professional zich bewust is van zijn of haar eigen kracht (barcode), en niet het gedrag van collega's probeert te kopiëren.

Echtheid wordt in de praktijk vaak benadrukt als invloedrijke factor op de bejegening van professional naar cliënt. Hoewel het gebrek aan een eenvoudige definitie ontbreekt, slaat echtheid in de meeste gevallen op het bereiken van congruentie: non-verbale en verbale communicatie corresponderen met elkaar (Rogers, 1965). Simpel gezien zou dit betekenen dat een professional alles wat in zijn hoofd omgaat uit tegen een cliënt, zodat de binnenkant met de buitenkant klopt. Maar, als we kijken naar opleiding van toekomstige professionals, dan ligt de focus niet zozeer op wat er in de professional omgaat, maar meer op het leren van diverse gespreks- en motiveringstechnieken. Het effect is dat zij vaak met standaardzinnen en trucjes het veld ingaan. Dit resulteert in een wrijving tussen echtheid en geleerde methoden en technieken voor professionals die het werkveld betreden. De vraag is hoe je als professional ‘echt’ kunt zijn, en tegelijk gebruik kunt maken van je professionele bagage.

8.3 Professionele eigenheid

Van professionals wordt gevraagd zich te voegen naar bepaalde professionele standaarden. Aan de andere kant moeten zij bij zichzelf blijven en ‘echt’ zijn in de omgang met jongeren. In een spagaat tussen theorie en echtheid is het de kunst voor professionals om een eigen draai te geven aan het contact wat zij aangaan met risicojongeren. De congruentie draait niet alleen om het kloppend maken van verbale en non-verbale uitingen van een professional, maar deze uiten op een professionele, maar tegelijk eigen wijze. Een professional integreert professionele competenties in het werk op eigen wijze, zodat hij of zij nog steeds als zichzelf op jongeren overkomt. De uitkomst is een *professionele eigenheid* in de bejegening naar jongeren toe. Naast professioneel blijven professionals een mens in de omgang met jongeren, waardoor zij geloofwaardig overkomen op jongeren. Die geloofwaardigheid van professionals lijkt ertoe bij te dragen dat de beschreven werkzame elementen een grotere kans hebben om ook te werken in de omgang met jongeren.

8.3.1 Geloofwaardigheid

Zeker in het werken met deze hypersensitieve doelgroep als het gaat om echtheid, staan professionals voor de uitdaging om eigen te blijven zonder de geloofwaardigheid als professional te verliezen én andersom. Bij jongeren die continu op hun hoede zijn als het gaat om de intenties van een ander is die

geloofwaardigheid van groot belang. Professionals in dit onderzoek geven aan zichzelf niet anders uit te drukken naar jongeren toe dan zij in hun dagelijks leven tegen anderen zouden doen. De dagelijkse omgang tussen professionals en jongeren is informeel en wordt gekenmerkt door vriendschappelijke begroetingen, humor en het ondernemen van activiteiten. In gesprekken met jongeren waarbij ketenpartners aanschuiven, nemen professionals nauwelijks een andere houding aan en passen hun taalgebruik niet aan. Professionals blijven in de ogen van jongeren zichzelf, en stellen zich niet anders op.

Ook tegenover jongeren zelf stellen professionals zich niet pleasend op. In plaats van tegen een jongere te zeggen “wat vervelend dat dit zo is gelopen” zal het antwoord eerder lijken op “je doet als een sukkel, je kan veel beter dan dit”. Dit suggereert niet dat toekomstige professionals op deze manier tegen jongeren moeten praten, maar illustreert wel de eigenheid van professionals in dit onderzoek. Een professional drukt op zijn eigen manier uit dat hij het gedrag afkeurt, maar valt de jongen als persoon nooit af. Het gebrek aan een filter in de uitingen van professionals leidt soms tot het tegenovergestelde van sociaal wenselijk gedrag, maar maakt de professional vaak wél eigen en daarmee geloofwaardig voor jongeren. Juist in het werken met een doelgroep die zich vaak niet gevoelig opstelt tegenover autoriteit, is het niet de professional, maar de mens achter de professional die iets voor elkaar kan krijgen. En die kan in het werk met een groep jongeren die hun voelsprietten uitzetten om een persoon te lezen, maar beter zichzelf zijn.

8.3.2 Geloofwaardige professionals

De meeste professionals in dit onderzoek handelen vanuit hun persoonlijke overtuiging als het gaat om het goede voor een jongen. Zij zijn overtuigd van de juistheid van de beslissingen die zij nemen, grotendeels gebaseerd op de opgedane praktijkkennis over de doelgroep. Vanuit deze *practice-based* ervaringen zijn desbetreffende professionals zelfverzekerd genoeg om af te wijken van strikte kaders en verwachtingen van buitenaf. Professionals staan achter hun eigen handelen vanuit de wil het beste te doen voor een jongere in plaats van zich te voegen naar welbekende standaarden die in theorie de beste uitkomst zouden vormen. Hierin zijn zij niet bang de band met jongeren kwijt te raken en zullen zich niet van hun stuk laten brengen door boze reacties van

jongeren. Deze professionals wéten dat hun handelingen voortkomen uit hun opgedane ervaringen en de affiniteit die zij met deze jongeren hebben. En daarin is ook ruimte voor correctie. Door het handelen naar hun eigen persoonlijke én professionele overtuiging zijn deze professionals in staat deze geloofwaardig over te brengen naar jongeren.

Voor de doelgroep risicojongeren lijkt het deze geloofwaardigheid te zijn die van belang is om zich veilig te kunnen voelen in de omgang met een professional. Deze heeft laten zien geen dubbele bedoelingen te hebben, maar laat ook niet met zich sullen. Het is hierdoor mogelijk voor risicojongeren om dingen aan te gaan nemen van deze professionals binnen de omgang. Zij tonen immers hun ware gezicht.

Aan de andere kant brengt dit 'ware gezicht' van professionals ook vragen met zich mee als het gaat om de waarborging van professionaliteit binnen de omgang met risicojongeren. Waar professionals hun eigenheid zelf als kracht zien, kan het voor ketenpartners mogelijk minder professioneel overkomen. Eigenheid zou in deze gevallen teveel doorslaan in eigenzinnigheid.

H9: LEERBAARHEID

Kan elke (toekomstige) professional 'echt' en geloofwaardig zijn in de bejegening van risicojongeren? Juist deze begrippen lijken hun waarde te verliezen als zij aangeleerd moeten worden. Daarnaast wordt door sommige respondenten gesproken over een bepaalde ervaring, etniciteit en gender van professionals die mogelijk doorslaggevend zouden zijn voor een professional om serieus genomen te worden. Of een professional geloofwaardig overkomt op jongeren (en op ketenpartners en zichzelf) lijkt afhankelijk van *professionele eigenheid*: een balans tussen professionaliteit en echtheid. Maar wie bepaalt deze balans en wat betekent dit voor (toekomstige) professionals in de praktijk?

9.1 Ervaring, etniciteit en gender

Jongeren en professionals spreken vaak een voorkeur uit voor professionals met soortgelijke straatervaring, etniciteit en gender, omdat de verwachting is dat zij eerder op een natuurlijke manier echt en geloofwaardig zijn dan professionals die verder van de doelgroep afstaan. De sociale identiteitstheorie (Tajfel & Turner, 1979) biedt een verklaring, doordat jongeren professionals die ervaring op straat hebben, een migratie-achtergrond hebben en man zijn sneller categoriseren tot hun eigen groep. Jongeren geven aan dat zij zich beter kunnen identificeren met deze professionals, omdat zij eerder soortgelijke ervaringen delen.

9.1.1 Een voorsprong in het contact

Volgens de sociale identiteitstheorie is het logisch dat jongeren positievere eigenschappen toeschrijven aan professionals waar zij zichzelf meer in herkennen dan aan professionals die een compleet andere jeugd hebben gehad, autochtoon zijn of vrouw. Daarnaast blijken jongeren in dit onderzoek vooral te focussen op de gemeenschappelijke kenmerken die zij hebben met professionals, zoals een Marokkaanse achtergrond of opgegroeid zijn in een bepaalde buurt. Professionals worden hierdoor gezien als mensen waarin zij zich (gedeeltelijk) kunnen herkennen in plaats van louter professionals, waar zij juist vaak negatieve associaties mee hebben, bijvoorbeeld door eerdere ervaringen.

Ondanks de voorsprong die professionals met deze eigenschappen hebben in het aangaan van het contact, moeten ook deze professionals hun geloofwaardigheid

in een latere fase bewijzen. Deze eigenschappen zijn hierdoor geen garantie voor een succesvolle omgang met jongeren en lossen het bejegeningsvraagstuk niet op. Daarnaast is binnen dit onderzoek een aantal professionals betrokken die zeer gewaardeerd werden door jongeren zonder dat zij enige straatervaring hadden, noch dezelfde etniciteit of gender. Het was hun eigenheid die zij binnen hun professie konden uiten die hen geloofwaardig maakte in de ogen van jongeren. Verder bleek de enige vrouw in een uitvoerende functie andere informatie uit jongeren te krijgen dan haar mannelijke collega's, doordat jongeren zich meer emotioneel wilden opstellen.

9.1.2 Diverse teams

Uit het voorgaande kan geconcludeerd worden dat organisaties vooral baat hebben bij een diverse samenstelling van een team. Hierdoor kunnen professionals elkaar aanvullen en corrigeren waar nodig. Zo kunnen professionals zonder straatervaring leren van professionals met straatervaring om beter aan te sluiten bij jongeren, maar op hun beurt collega's wijzen op de risico's van het teveel levelen tot de straatcultuur. Daarbij is het voor bepaalde jongeren belangrijk dat zij zich kunnen herkennen in professionals op basis van etniciteit, en lijkt de toegang daardoor soepeler te verlopen. Deze professionals kunnen het contact makkelijker leggen en jongeren in contact brengen met professionals waar meer wantrouwen over bestaat. Over het algemeen zouden mannen in een team eerder overwicht op bepaalde jongens hebben in de ontmoetingsfase, waardoor zij veiligheid op de werkvloer kunnen waarborgen. Vrouwelijke professionals zouden makkelijker andere gesprekken met jongeren kunnen aangaan en een overheersende machocultuur binnen een organisatie afzwakken.

9.2 Bewustwording professionele eigenheid

Zoals eerder aangegeven is de werkzaamheid van de elementen in de bejegening van risicojongeren afhankelijk van de professional die ze uitvoert in de praktijk. Het gaat er niet alleen om óf deze elementen worden ingezet, maar of deze echt en geloofwaardig overkomen op jongeren. Het begrip professionele eigenheid vat dit mooi samen: de professional vindt een balans tussen professioneel handelen en het eigene behouden van de mens achter de professional.

Om deze balans te bereiken is het nodig om meer aandacht te genereren voor professionele eigenheid in het werken met risicojongeren. Voor organisaties is het belangrijk te reflecteren op de kaders die zij stellen als het gaat om professionaliteit én op de ruimte en ondersteuning die zij professionals bieden om hier een eigen draai aan te geven. Juist omdat professionele eigenheid pas echt tot uiting komt en geoefend kan worden in de interactie met jongeren, is het nodig om vooral bij startende professionals hier structureel aandacht aan te besteden in de praktijk. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van intervisie en supervisie. Ondanks het belang van intervisie, blijkt dit in de praktijk niet altijd een prioriteit te zijn. Daarnaast is de vraag in hoeverre bejegening van risicojongeren nu al een structureel onderdeel vormt van de intervisie van professionals die werken met deze doelgroep, terwijl een effectieve omgang een voorwaarde is voor een goede werkalliantie.

9.2.1 Professionele eigenheids-intervisie

Tijdens een 'professionele eigenheids-intervisie' kan er specifiek gereflecteerd worden op de professionele uiting van de eigenheid van een professional in de omgang met een cliënt, en de echtheid en geloofwaardigheid die hierbij komen kijken. Dit kan aan de hand van observaties, inbreng van de professional en/of jongere, of indien mogelijk videobeelden. De invulling van de intervisie kan mede bepaald worden aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek, ervaren professionals, ervaringsdeskundigen en jongeren zelf. Belangrijk is dat er aandacht is voor de individuele krachten van een professional, zodat 'professionele eigenheid' geen afgebakende invulling krijgt waar een professional aan moet voldoen. Het is juist van belang dat een professional bij zichzelf blijft en geen gedrag van collega's probeert te kopiëren wat onnatuurlijk oogt en aanvoelt. Het is hierom belangrijk dat er tijdens de intervisie wordt gefocust op de kracht van een professional die hem of haar eigen maakt in het werken met risicojongeren.

Als aanvulling op deze intervisie zouden organisaties gebaat zijn bij het inzetten van 'echtheidsexperts', die meekijken in de praktijk en hun expertise kunnen inzetten tijdens de intervisies. Het kan hierbij gaan om een combinatie van een doelgroepdeskundige en een ervaringsdeskundige om het jongere- en het professionalperspectief te integreren. Voornamelijk in de beginfase waar een

professional de eerste vliegreuen maakt, is het belangrijk om regelmatig te reflecteren op de bejegening. Een professional wordt zich bewust van zijn eigen houding, krachten en valkuilen en kan hier vervolgens meteen weer mee aan de slag in de praktijk.

9.3 Een balans tussen professionaliteit en echtheid

Zoals gezegd is het belangrijk dat een professional zijn/haar eigenheid behoudt en zich niet verliest in protocollen en geleerde technieken. Verlies van eigenheid leidt ertoe dat een professional niet meer geloofwaardig en echt overkomt in de bejegening van jongeren. Aan de andere kant laten de kwetsbaarheden van professionals in dit onderzoek ook zien dat eigenheid in sommige gevallen door kan slaan in eigenzinnigheid, waardoor het niet meer in balans is met professionaliteit. In dat geval is de omgang tussen professional en jongere weliswaar positief, maar (delen van) de begeleiding moeilijk methodisch te onderbouwen.

Het is lastig om te bepalen wanneer de eigenheid van een professional de professionaliteit tekort doet en andersom. Zeker omdat de kaders van professionaliteit contextafhankelijk en organisatie gebonden zijn. Hierdoor wordt de invulling van professionaliteit veelal verschillend beleefd én gekaderd door professionals, jongeren en ketenpartners. De gewenste balans tussen eigenheid en professionaliteit kan flink verschillen, aangezien bovengenoemde partijen hier vanuit een ander perspectief invulling aan geven. De beste oplossing of werkwijze in de ogen van de ene partij is daarmee niet automatisch ook de beste voor een andere partij.

Binnen de organisaties waar onderzoek is gedaan ervaren professionals veel ruimte om een eigen draai te geven aan hun werk. Een gevolg is dat zij in grote mate kunnen doen wat volgens hen nodig is voor deze doelgroep op een eigen wijze. Echter, deze manier van werken kan door buitenstaanders mogelijk als ‘pedagogisch onverantwoord’ of op lange termijn ineffectief worden beschouwd. Voor hen neigt de werkwijze mogelijk teveel naar eigenheid in plaats van professionaliteit. Aan de andere kant geven professionals binnen dit onderzoek aan dat zij juist door het inzetten van hun eigenheid wél aan kunnen sluiten bij deze doelgroep. Dit terwijl veel andere professionals zich vaak zouden beperken

tot een te strikt afgebakende invulling van professioneel handelen en hun geloofwaardigheid verliezen. In dit geval wordt de balans weer verstoord door een gebrek aan eigenheid.

Meer aandacht generen voor professionele eigenheid binnen de praktijk kan inzicht geven in de invulling en balans van professionaliteit en eigenheid vanuit diverse perspectieven. Het gaat hierbij zowel om professionals en jongeren zelf, als om ketenpartners zoals de gemeente. Aandacht voor professionele eigenheid geeft inzicht in de manier waarop professionals vanuit diverse organisaties risicojongeren denken te 'moeten' bejegenen los van methodieken en interventies. Dit levert ook kennis op over mogelijke frictie tussen verschillende partijen binnen een integrale aanpak. Daarnaast kan worden onderzocht in hoeverre professionals vrijheid ervaren in professioneel handelen en welke mogelijke gevolgen dit heeft voor hun geloofwaardigheid richting jongeren en ketenpartners. De balans tussen professionaliteit en eigenheid is nodig om zowel als professional en als mens geloofwaardig te zijn, of zoals jongeren zouden zeggen: 'gewoon normaal'.

LITERATUURLIJST

- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1–33.
- Akkermans, M., Gielen, W., Kloosterman, R., Knoops, K., Linden, G. & Moons, E. (2018). *Veiligheidsmonitor 2017*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- AKJ (2017). *Sterk in vertrouwenswerk: AKJ Publieksjaarverslag 2016*.
- Andrews, D. A., Bonta, J., & Wormith, J. S. (2011). The risk-need-responsivity (RNR) model: Does adding the good lives model contribute to effective crime prevention? *Criminal Justice and Behavior*, 38(7), 735–755.
- Beke, B., Ferwerda, H., van der Torre, E., & Bervoets, E. (2013). *Jeugdgroepen en geweld: van signalering naar aanpak*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Beke, B. M. W. A., Van Wijk, A. P., & Ferwerda, H. B. (2000). *Jeugdcriminaliteit in groepsverband ontrafeld: Tussen rondhangen en bendevoorming*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Bellaart, H., & Pehlivan, A. (2011). *Met één hand kun je niet klappen!: migrantenorganisaties en jeugdvoorzieningen werken samen aan toegankelijke hulp voor migrantengezinnen*. Utrecht: Forum.
- Blasko, B., Serran, G., & Abracen, J. (2018). The Role of the Therapeutic Alliance in Offender Therapy. In E. L. Jeglic & C. Calkins (Eds.), *New frontiers in offender treatment*, 78-108. Cham: Springer.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psycho-analytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252–260.
- Eenshuistra, A., Harder, A. T., Van Zonneveld, N. L., & Knorth, E. J. (2016). Look who's talking. *International Journal of Child and Family Welfare*, 17(1/2), 64–84.

- Erve, N. van, Poiesz, M., & Veerman, J. (2005). Bejegening van cliënten in de jeugdzorg: een onderzoek naar relevante aspecten. *Kind En Adolescent*, 2, 83–90.
- Erve, N. van, Poiesz, M., & Veerman, J. W. (2007). *Bejegening in de jeugdzorg: handleiding B-toets*. Nijmegen: Praktikon BV.
- Harder, A. T., Knorth, E. J., & Kalverboer, M. E. (2017). The Inside Out? Views of Young People, Parents, and Professionals Regarding Successful Secure Residential Care. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 34(5), 431–441.
- Horvath, A. O., Del Re, A. C., Flückiger, C., & Symonds, D. (2011). Alliance in Individual Psychotherapy. *Psychotherapy*, 48, 9–16.
- Jong, J.D. de (2013). *Rolmodellen en het risico op recidive: een mentor als positief rolmodel ter vermindering van criminaliteit van jonge Amsterdamse veelplegers*. Amsterdam: Rebond.
- Jong, J.D. de (2016). *Verkeerd verbonden: over foute straten en foute systemen*. [Oratie] Leiden: Lectoraat Aanpak Jeugdcriminaliteit.
- Jong, J.D. de (2017). *Meer voorkomen met verbondenheid: Preventieve aanpak van Marokkaans-Nederlandse risicojeugd uit de Snijdelwijk in Boskoop*. Leiden: Lectoraat Aanpak Jeugdcriminaliteit.
- Jong, J.D. de (2017). *Innovatieve Persoonsgerichte Toeleiding Arbeid kwetsbare jongeren : coaching*. Leiden: Lectoraat Aanpak Jeugdcriminaliteit.
- Laan, A.M. van der & Beerthuizen, M.G.C.J. (2018). *Monitor jeugdcriminaliteit 2017*. Den Haag: WODC.
- Leidelmeijer, K., Bogaerts, A., & Roet, W. (2010). *Jongerenoverlast in perspectief: een analyse van de omstandigheden die van invloed zijn op de overlast van jongeren*. Amsterdam: RIGO Research & Advies.
- Lenkens, M., Van Lenthe, F. J., Schenk, L., Magnée, T., Sentse, M., Severiens, S., ... Nagelhout, G. E. (2019). Experiential peer support and its effects on desistance from delinquent behavior: Protocol paper for a systematic realist literature review. *Systematic Reviews*, 8(1), 1–14.

- Menger, A. (2018). *De werkaliantie in het gedwongen kader*. Uitgeverij Eburon.
- Rogers, C. (1959). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Safran, J. D., Muran, C. J., & Eubanks-Carter, C. (2011). Repairing alliance ruptures
In J. C. Norcross (Ed.). In *Psychotherapy relationships that work: Evidencebased responsiveness*, 2nd ed., 224–238. Oxford: Oxford University Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. (1979). An Integrative Theory of Intergroup Conflict. In *The Social Psychology of Intergroup Relations*, 33–47.
- Tierolf, B., Steketee, M., Gilsing, R., & Bellaart, H. (2017). *Leefomstandigheden van kinderen met een migratieachtergrond*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS).