

De alliantie tussen hulpverlener en jongeren,
hoe vanzelfsprekend zien de jongeren dit eigenlijk?

De beleving van jongeren bij het contact met hun begeleiders

Door: Lisa Khoe

In opdracht van: Pension Roerzicht Venlo

De alliantie tussen hulpverlener en jongeren,
hoe vanzelfsprekend zien de jongeren dit eigenlijk?

De beleving van jongeren bij het contact met hun begeleiders

Door: Lisa Khoe

In opdracht van: Pension Roerzicht Venlo

Nijmegen, 6 juni 2017

Lisa Khoe, 2341990

Fontys Hogeschool HRM en Psychologie

Toegepaste Psychologie, Eindhoven

Begeleidend docent: Suzanne Sterk

Begeleider opdrachtgever: Gemma Goossens

Eerste assessor: Hatice Baydar

Voorwoord

Het document voor u betreft een explorerend literatuuronderzoek in opdracht van pension Roerzicht te Venlo. Mijn interesse binnen de jeugdzorg en in jongeren begon al een tweetal jaren terug, waarbij ik op een open dag bij Het Keerpunt werd geconfronteerd met een rekensom. 'Wat valt jullie bij deze rekensom op?' vroegen de sprekers, waarbij iedereen wees op de foute sommen. 'Ja maar, er zijn er toch ook zoveel goed?' was weer het antwoord van de sprekers op de groep. En gelijk hebben ze. Potentie is er altijd, het inzicht echter niet altijd. Des te mooier is het dat dit inzicht er wel kan komen bij de nog kneedbare jongeren. Rede voor mij om mijn liefde voor de doelgroep, en de positieve bril die ik op heb, de praktijk in te brengen en mijn aandeel te kunnen leveren. Door middel van dit onderzoek kregen de jongeren een voice, die niet altijd gehoord wordt of gehoord kan worden. Niet zonder slag of stoot, maar wel met enorm veel plezier en interesse is er gewerkt aan deze opdracht. Inlezen in de literatuur, protocollen en het beleid binnen Maatschappelijke Dienstverlening en verdieping in het leven van de jongeren én hulpverleners van Pension Roerzicht heeft mij veel nieuwe kennis gebracht. Daarnaast geeft het een nieuwe kritische blik ten opzichte van de alliantie en de 'vanzelfsprekendheid' hiervan, ook binnen het psychologisch werkveld. Deze kritische houding is door Fontys altijd gestimuleerd, waar deze afstudeerstage mij hier pas echt mee heeft geconfronteerd.

Speciale dank gaat uit naar Gemma Goossens, mijn begeleidster binnen pension Roerzicht. Allereerst voor haar enthousiasme en warm ontvangst. Door haar volgeplande agenda heen heeft zij mij altijd opgevangen, gehoord en vooral echt gezien. Het pension algemeen wil ik bedanken voor het open ontvangst, waarbij ik de jongeren enorm dankbaar ben door hun deelname aan het onderzoek. Niet alleen hiervoor maar ook voor hun eerlijkheid en oprechtheid. Verder wil ik stilstaan bij de begeleidster van ons proces tijdens de supervisies, Suzanne Sterk, mede dankzij jou is het gelukt deze periode ook rust te vinden. Als laatste gaat mijn grote dank uit naar familie en vrienden voor hun steun en toeverlaat, speciaal benoem ik hierbij nog Hester de Kok. Zij stond altijd paraat, een echte steunpilaar.

Veel leesplezier,

Lisa Khoe

Samenvatting

De alliantie tussen hulpverlener en cliënt als algemeen werkzame factor is steeds meer op de achtergrond geraakt binnen de behandeling. Het werd gezien als een vanzelfsprekend gegeven, iets dat er 'gewoon hoort te zijn'. Echter is er de laatste jaren steeds meer interesse ontstaan in het nader onderzoeken van die toch zo vanzelfsprekende werkzame factoren. In dit onderzoek staan alliantie en de beleving van deze alliantie ook centraal. De onderzoeksvraag luidt daarbij als volgt: 'Hoe beleven de jongeren van pension Roerzicht de alliantie tussen hen en de hulpverleners?'. Er wordt gekeken naar de beleving van een risicogroep binnen de hulpverlening, de zwerfjongere. Een doelgroep met meervoudige problematieken die herstel in de weg kunnen gaan. Samen met een zorgmijdende houding, en het bereiken van 18-jarige leeftijd, zorgen ervoor dat het vormen en in stand houden van een alliantie voor problemen kan zorgen. Pension Roerzicht wil in de behandeling iets anders doen dan anderen, beter aansluiten bij de jongeren in het pension en hun behoeften. Door middel van dit onderzoek wilt het pension door de ogen van de jongeren te kunnen kijken en inzicht te verkrijgen in mogelijke ontbrekende aspecten in de alliantie.

Er zijn interviews afgenomen bij in totaal 10 jongeren van het pension, waarbij er geen selectie heeft plaatsgevonden. Elke jongeren heeft een visie en stem en kwam daarbij in aanmerking voor deelname aan het onderzoek. Belangrijke resultaten uit de interviews laten zien dat de jongeren het hebben van een alliantie belangrijk vinden voor de eigen vooruitgang. Daarbij ervaren zij in en vanuit het pension al veel positieve aspecten die maken dat zij het contact met hun begeleiders op een fijne manier beleven. Echter komen er ook punten naar voren die voor de jongeren duidelijk verbeterd kunnen worden bij dit contact. Belangrijke gegeven is dat veel missende aspecten niet besproken worden met de begeleiding. Inzicht in problemen binnen over de alliantie en verloop van het traject blijft daardoor onderbelicht.

Inhoud

Inleiding.....	6
Theoretisch kader	10
Methode	18
Resultaten	24
Literatuur	32
Bijlagen.....	37
Bijlage 1 - Analyseplan	37
Bijlage 2 - Topiclist.....	38
Bijlage 3 - Vragenlijst	39
Bijlage 4 - Contract.....	41
Bijlage 5 - Ethische verantwoording	43
Bijlage 6 – Transcripten	46
Bijlage 7 - Tabel met codes.....	52
Bijlage 8 - Code boom.....	54
Bijlage 9 – Mindmap.....	56

Inleiding

Het kabinet wil naar een jeugdzorg waarin enkel evidence-based programma's en instrumenten zullen worden toegepast bij het ondersteunen van kinderen en jeugdigen (Ross-Van Dorp, 2006).

Het belang vanuit de maatschappij is er en de aandacht vanuit de overheid ook. Een kabinet dat stelt dat het naar een jeugdzorg wil waarin gebruik wordt gemaakt van de meest betrouwbare en best beschikbare interventies. Een mooi doel voor een ontzettend belangrijke en kwetsbare doelgroep van kinderen en jeugdigen die deze hulp meer dan nodig hebben. Betrouwbaarheid richt zich in de Kamerbrief van 2006 echter enkel nog op specifieke programma's en interventies, maar komt gelukkig in een nieuwe visie gericht op effectiviteit ook op het relationele gebied tussen hulpverlener en cliënt naar voren. Staatssecretaris M. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner (2012) richt de betrouwbaarheid hier namelijk op vertrouwen én een veilige relatie. Hij zegt dat beginpunt voor medewerkers in de jeugdzorg is om een zodanige relatie op te bouwen dat het kind zich in veilige handen voelt. Dit is voorwaardelijk voor het samen formuleren van de bij het kind passende doelen. Jeugdzorgwerkers dienen te beschikken over de competenties die leiden tot dat passende doel (Veldhuizen, 2012). Kijkende naar de Kamerbrief van 2006 en 2012 is er een verschuiving te zien betreft de visie op effectiviteit en wat werkt. In 2006 gaat het om specifieke, betrouwbare en werkende programma's en instrumenten, in 2012 is een veilige relatie voorwaardelijk bij het kunnen aangaan van een samenwerking met de jongere. Laten we even terug gaan naar 1936, waarbij Rosenzweig (1936) in zijn artikel 'Implicit Common factors in Diverse Forms of Psychotherapy' een eerste start maakt met het op de voorgrond plaatsen van algemeen werkzame factoren. Die factoren, processen, interventies en aspecten die voor het effect en resultaat van de ontwikkeling binnen (bijna) alle hulpverleningsvormen gemeenschappelijk zijn. De laatste jaren is echter alle aandacht gericht geweest op de bewezen effectieve en specifieke vormen binnen de jeugd- en opvoedhulp als bron van kwaliteitsverbetering. Dit was in 2006 ook nog het uitgangspunt zoals vermeld in de Kamerbrief. De algemeen werkzame factoren blijven daardoor onderbelicht ondanks dat deze absoluut niet minder belangrijk zijn geworden. Dit is ook terug te zien binnen de hulpverleningssector die door de vanzelfsprekendheid en druk om zo snel en efficiënt mogelijk te handelen, juist hier, minder aandacht aan besteed (Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd, 2013). Zeer belangrijk onderdeel van die algemeen werkzame factoren betreft de relatie oftewel de alliantie tussen de hulpverlener en cliënt, dat waar de Kamerbrief van 2012 ook de focus legt. Deze alliantie beschrijft de professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band en taakgerichte overeenstemming (Barnhoorn, Pijnenburg, Broeren, Distelbrink, de Greef, van Grieken, Jansen, Pels, & Raat, 2013). Dus kort gezegd de sterkte en kwaliteit van de hulpverlener- cliënt samenwerkingsrelatie die zich richt op het taakaspect én emotioneel aspect. Onder taakaspect wordt de overeenstemming over het doel of middel verstaan en bij het emotioneel aspect wordt er gekeken naar de empathie, de band en het vertrouwen (Barnhoorn, et al., 2013). Termen die in dit onderzoek nog terug gaan komen. Binnen de jeugdzorg, en zo ook in dit onderzoek, staat het samenwerkingsverband tussen hulpverlener, cliënt

(en netwerk) centraal. Dit vormt dé basis voor het bereiken van een succesvolle behandeling (Kwaliteitsportaal Koraalgroep, 2016).

Pension Roerzicht valt onder de Maatschappelijke Dienstverlening en is onderdeel van Gastenhof, een orthopedagogisch behandelinstituut voor jeugdigen tussen 4 en 21 jaar met een licht verstandelijke beperking met daarnaast ernstige leer-, gedrags-, psychosociale- en/of psychiatrische problematiek. Maatschappelijke Dienstverlening Gastenhof probeert met de begeleiding dak- en thuisloze jongeren weer op een gangbare manier zelfstandig te laten participeren in de samenleving (Gastenhof, 2016). Binnen Gastenhof is er een pedagogisch kader ontwikkeld die de visie rondom het pedagogisch handelen beschrijft. Pension Roerzicht hanteert dit als basisklimaat van professioneel handelen en geeft dit verder vorm door middel van methodische werkwijzen aansluitend op de context en doelgroep. Het visiedocument, de handleiding voor de coaches van pension Roerzicht over de behandeling van de individuele jongeren, hanteert bij de behandeling en begeleiding een eerstegraads strategie die geformuleerd is door Kok (1993). Deze eerstegraadsstrategie kenmerkt zich door klimaat, situatie en relatie die bepalend zijn voor de alledaagse leefsituatie (Visiedocument pension Roerzicht, 2014). Het onderdeel 'pedagogische relatie' richt zich op het continu betrokken zijn bij het opvoedproces waarin optimale ontwikkeling voor de jongere individuen uitgangspunt is. Een optimale ontwikkeling waarbij ouders rekening houden met de eigenheid van de jongeren zodat deze het *eigen* ideaal ontplooiën kan (Kok, 1993). De nadruk ligt bij zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid van de jongeren die een begeleidingstraject aangaan bij pension Roerzicht. Het betrekken van de jongere (en zijn systeem) bij dit gehele traject is een belangrijke succesfactor. Deze wilt zich terug herkennen in een omschrijving van *zijn* probleem, in *zijn* woorden en gericht zijn op *zijn* oplossingen binnen *zijn* mogelijkheden. Ook bij het contact met een begeleider is het belangrijk dat de beleving en visie van de jongere meegenomen wordt (Visiedocument pension Roerzicht, 2014).

Wederzijds respect en wederzijdse acceptatie tussen jongere en begeleider beïnvloedt de sterkte van de alliantie (Houvast, 2015). Er wordt gewerkt met een doelgroep waarbij sprake kan zijn van psychiatrische problematieken, licht verstandelijke beperkingen en middelengebruik. Elke situatie is per zwerfjongere verschillend, wat zorgt voor complexiteit binnen dit werkveld. De complexe hulpvraag, eventueel bijkomende problematieken op psychisch gebied of middelengebruik en een vaak zorg mijddende houding, belemmeren de weg naar herstel. De meest gehanteerde definitie van 'de zwerfjongere' door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2011) luidt als volgt: 'Feitelijk of residentieel daklozen onder de 23 jaar met meervoudige problemen. Feitelijk dakloze jongeren overnachten vooral op straat, kortdurende verblijven in laagdrempelige opvangvoorzieningen of tijdelijk verblijf bij vrienden, familie of kennissen. Residentiele dakloosheid verwijst in de definitie naar zwerfjongeren die geen eigen woonruimte hebben maar ingeschreven staan bij plaatsen voor maatschappelijke opvang waarbij naast verblijf ook zorgverlening en begeleiding wordt aangeboden. Een algemene schets van een zwerfjongere kan het beste verduidelijkt worden aan de hand van een fictionele casus over jongere X. Jongere X is op- gegroeid in een gebroken gezin, moeder en vader zijn gescheiden toen jongere X 12 jaar was. De voorgaande jaren was er al sprake van problematiek en heftige ruzies tussen alle leden van het gezin, vaak ook met fysiek geweld. Een moeilijke periode

waarin jongere X enige uitlaatklep school was op dat moment, maar ook dit veranderde al snel. Een uitlaatklep die verkeerd gebruikt werd, waarbij jongere X in aanraking kwam met verkeerde vrienden. Spijbelen, achteruitgang van prestaties en middelengebruik gedurende de hele week zorgden al snel voor voortijdig schoolverlaten. Contact met beide ouders verwaterde sterk omdat jongere X geen behoefte meer had aan het onrustige thuisfront. De hulpverlener krijgt veel op zijn bord, waarbij er vele ogen zijn die het traject in de gaten houden (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2011). Contact tussen hulpverlener en de jongeren is dus heel belangrijk. De hulpverlener stapt namelijk in een rol van begeleider en bewaker van het proces van de jongeren. In dit proces komt de hulpverlener dichtbij.

Pension Roerzicht is van mening dat de klik tussen hulpverlener en cliënt er moet zijn. Wanneer er echt contact en een klik is, kan iemand zich ook beter open stellen. Dit maakt dat zij ervan uitgaan dat er een match bestaat tussen bepaalde cliënten en bepaalde hulpverleners. Een match is niet altijd vanzelfsprekend en deze bestaat dan ook niet zomaar tussen iedere hulpverlener en cliënt. Voorkomen moet worden dat cliënten pas in een verder stadium van hun traject aan durven geven dat er toch geen match is met de hulpverlener die aan hen gekoppeld is als 'coach'. Pension Roerzicht is op zoek naar een manier om de jongeren binnen het pension het gevoel te kunnen geven dat zij betreft hun alliantie (match) met de hulpverlener zelf initiatief mogen en kunnen nemen. De vraag daarbij is wat zij nog nodig hebben om de alliantie meer body te geven en hoe de hulpverleners dit samen met de jongeren kunnen gaan inzetten in de praktijk. Het pension pakt de begeleiding op een eigen manier aan, het onderscheidt zich van al het andere, en dit wil het betreft die alliantie ook bereiken. De adviesvraag vanuit het pension is daarbij: 'wat kan pension Roerzicht in de alliantie nog verbeteren waarbij zij een eigen aanpak kunnen hanteren?'. Het effectief werken dat zoals blijkt hoog in het vaandel staat binnen de hulpverlening, begint bij het begin (van Yperen, van der Steege, Addink & Boendermaker, 2010). Met zicht op de alliantie die valt onder de algemeen werkzame factoren, en de effectiviteit van de hulpverlener, is het de weg 'back to basics' die het verdere proces én ontwikkeling van de jongeren in het pension sowieso in positieve lijnen beïnvloed. De weg back to basics wordt in dit onderzoek onderzocht door naar perspectief van de jongeren te kijken. Aan de hand van bevindingen tot nu toe en wensen vanuit pension Roerzicht is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: 'Hoe beleving de jongeren van pension Roerzicht de alliantie tussen hen en de hulpverlener(s)?' Het kunnen beantwoorden van de onderzoeksvraag wordt gedaan middels de volgende deelvragen:

- Wat houdt alliantie voor de jongeren zelf in?
De vraag bekijkt aspecten als de letterlijke betekenis die de jongeren aan alliantie geven, of zij het hebben van een alliantie wel of niet belangrijk vinden en hoe zij hier in het algemeen over denken
- Hoe zien zij deze alliantie terug binnen het pension?
Hierbij wordt er gekeken naar de aspecten van een alliantie die de jongeren terug zien of merken in het pension
- Wat missen zij bij de alliantie tussen hen en de hulpverleners in pension Roerzicht?

Verdieping op alle aspecten die volgens de jongeren nog ontbreken en/of verbeteringen bij de alliantie

- Welke aspecten zijn belangrijk voor een positieve alliantie volgens de jongeren?

Gaat in op de aspecten die voor hun belangrijk zijn bij een positieve alliantie

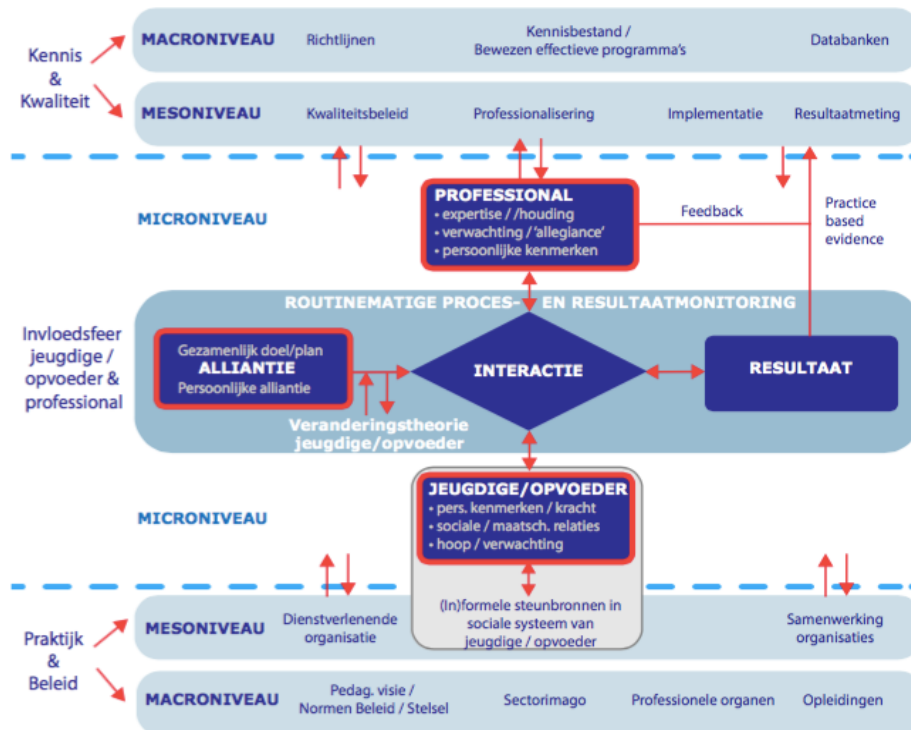
Uitkomsten van het onderzoek zullen vervolgens gebruikt worden voor het opstellen van een advies op maat, toepasbaar binnen pension Roerzicht. Vooropgesteld staat dat elke jongere telt. Door het perspectief van de jongeren te bekijken wordt een vlak gecreëerd van openheid. Zij worden uitgenodigd mee te helpen aan het verbeteren van de zorg die aan henzelf verleend wordt.

Theoretisch kader

Met zicht op de visie van een effectieve zorg tegenwoordig, waarbij het vanuit de overheid van belang is dat er een zodanige relatie opgebouwd kan worden dat een cliënt binnen de jeugdzorg zich in veilige handen voelt, gaat dit onderzoek over die relatie oftewel alliantie. Dit theoretisch kader zal antwoord geven op belangrijke aspecten omtrent de doelgroep en alliantie bij het voortzetten en uitvoeren van dit onderzoek door middel van voorgaande onderzoeken en naslagwerken. Allereerst geeft het een verdiepende blik op alliantie algemeen en het belang hiervan voor behandelingen, daarna komen onderdelen aan bod die nodig zijn bij het opbouwen en in stand houden van een positieve alliantie. Het stuk hierna geeft een doelgroepomschrijving waarbij er tot slot ingezoomd wordt op de behoeften vanuit deze doelgroep, vooral betreft de alliantie.

De werkzame factor voor succes

Complexiteit van problematiek een versnipperd veld aan voorzieningen (Jeeninga, 2010) en een zorg mijdende houding van de doelgroep staan herstel in de weg. Elke situatie is anders en dat vraagt om maatwerk bij de begeleiding van de jongere (Willems, 2016). Maar inconsistente en verschillende casussen en situaties vragen vooral ook om consistentie, betrouwbaarheid en structuur, een lastige kwestie voor de hulpverleners. 'Challenging behaviour' zoals dit later in de doelgroep analyse wordt weergegeven als risicofactoren en kenmerken vergt veel van een hulpverlener. Dat wil echter niet zeggen dat er geen mogelijkheid is voor de hulpverlener om hierop in te spelen en een weg te vinden die *samen* doorlopen kan worden (Liber, van der Leeden, Sauter & Treffers, 2007). De weg naar succes gaat natuurlijk om het totale pakket, algemeen werkzame factoren (daar waar dit onderzoek de focus legt) én specifieke interventies en methodieken. Deze twee aspecten zijn allebei van belang bij het traject van deze jongeren, wat ook blijkt uit hun eigen behoeften aan begeleiding bij praktische zaken én de behoefte aan een goedwerkende alliantie. Deze behoeften zullen verderop ook nog uitgebreider aan bod komen. Hoe het samenwerkingsverband tussen therapeutische aspecten en hun (in)directe invloed op het resultaat uit ziet wordt in een model opgesteld door van Pijnenburg en Van Hattum (2012, 2013), het Integratief Werkzame Factoren-model, het best weergegeven. Het model is geclusterd in drie niveaus; het microniveau (ook wel het hart van het IWF-model) betreft de directe leef-en invloedsfeer van jeugdigen/opvoeders als in hun (in)formele sociale netwerk en de formele steunbronnen (beroepskrachten van dienstverlenende sectoren waar een nauwe samenwerking mee plaatsvindt), het mesoniveau gaat over (in)formele professionele steunbronnen en dienstverlenende organisaties waar de jeugdigen/opvoeders mee te maken kunnen krijgen en het macroniveau legt de focus op het (inter)nationale wetenschappelijke en sociaal-maatschappelijke kader van de jeugdsector (geldend voor alle hulpverlenende jongerenorganisaties-en instellingen). Zie figuur 1.



Figuur 1. Integratief Werkzame Factorenmodel voor de jeugdsector (Pijnenburg, 2010; Pijnenburg & Van Hattum, 2013)

De rode draad van dit onderzoek is back to basics, kijkende naar het IWF-model brengt die gedachtegang ons terug naar het hart. Concrete interactie en samenwerking tussen alle betrokken partijen staan centraal. De andere onderdelen van dit hart, en hun verbanden komen later specifiek terug. We kunnen zien dat het hart van het IWF-model begint met *alliantie*. Deze alliantie beschrijft de professionele werkrelatie waarin sprake is van een emotionele band en taakgerichte overeenstemming (Barnhoorn et al., 2013). Dus kort gezegd de sterkte en kwaliteit van de hulpverlener- cliënt samenwerkingsrelatie die zich richt op het taakaspect én emotioneel aspect. Onder taakaspect wordt de overeenstemming over het doel of middel verstaan en manier van aanpak van de behandeling, bij het emotioneel aspect wordt er gekeken naar de empathie, de band en het vertrouwen (Barnhoorn, et. al., 2013). Er wordt dus door beide partijen gewerkt aan een gezamenlijk doel. Deze therapeutische alliantie is tussen alle nieuw ontwikkelde interventies, methodieken en modellen, gekenmerkt als een essentieel onderdeel van het proces. Het zou een vroege voorspeller zijn van effectiviteit én zelfs een grotere invloed hebben op het resultaat van de hulpverlening dan specifieke gekozen interventies (van Rijsingen, Theunissen, Grooteboer & Pijnenburg, 2013; Wampold, 2001, 2010; Mcleod, 2011; Barnhoorn et. al., 2013). Onderzoeken van Hubble (2010) en Norcross (2010) geven meer specifieke cijfers. De invloed van alliantie wordt 5 tot 7 keer groter geschat dan die van specifieke interventies of technieken (Duncan, Hubble, Miller & Wampold, 2010). Het onderzoek van Norcross (2010) laat dit ook zien, de effectgrootte van de alliantie is 0.45, waar specifieke interventies 0.20 of minder scoren. Als deze alliantie positief beoordeeld wordt, is dit een van de beste voorspellers van een goed resultaat. De kwaliteit is dus erg belangrijk, alliantie is als het ware een katalysator voor positieve verandering (Barnhoorn, et. al., 2013). De precieze werking van

de invloed van het alliantieproces op uitkomsten in de behandeling, is tot op heden nog vrij summier (Ormhaug, Jensen, Wentzel-Larsen & Shirk, 2013). Volgens Wolfe, KayLambkin, Bowman & Childs (2013) zorgen de centrale onderdelen in een alliantie, taak- en emotioneel aspect, voor een vertrouwd en veilig gevoel bij de cliënt. Positieve beoordeling van dit veilige gevoel verhoogd motivatie voor de behandeling wat kan zorgen voor een goed resultaat (Wolfe, KayLambkin, Bowman & Childs, 2013). Norcross (2010) stelt verder nog dat ontwikkeling van een kwalitatieve alliantie garandeert op succes bij elk type behandeling. Dit gegeven kan aangevuld worden met een meta analyse van Horvath, Del Re, Flückiger & Symonds (2011), waaruit bleek dat er een zeer positieve relatie tussen kwaliteit van de alliantie en de uitkomsten voor verschillende psychologische behandelingen is. Ook stellen zij dat de kwaliteit van de alliantie eigenlijk een maatstaf is om te beoordelen hoe goed de therapeut en cliënt samenwerken (Horvath et al., 2011). De exacte werking van het proces wordt door weinig onderzoeken en literatuur besproken, ondanks dit schaarse aanbod komen er wel belangrijke bestanddelen naar voren die moeten bijdragen aan de kwaliteit van alliantie.

Een goede alliantie en het ontwikkelen hiervan kondigt zich namelijk al vroeg in een steun- of hulpverleningstraject aan (Barnhoorn et. al., 2013). Het ontwikkelen van een positieve alliantie vroeg in de therapie is van essentieel belang voor het succes. Het zorgt ervoor dat cliënten minder snel de keuze maken te stoppen met de zorg én er wordt een veilige samenwerkingsruimte gecreëerd. Deze veilige samenwerkingsruimte moet vertrouwen geven waarbij zowel therapeut als cliënt zich beiden op hun gemak voelen (Horvath et. al., 2011). Keller et al. (2010) ondersteunen dit door aan te geven dat er steeds meer aanwijzingen zijn dat een lage kwaliteit van de alliantie invloed heeft op het sneller beëindigen van een behandeling door de cliënt. De alliantie moet gelijk in het begin starten, vanaf het eerste moment (Keller et. al., 2010). In de vroege fase moet er met de cliënt al gekeken worden naar behoeften, verwachtingen en capaciteiten. Therapeut en cliënt beginnen vanaf dit moment samen aan het opbouwen van hun alliantie (Horvath et al. 2011). Onderzoeken van Hatcher en Barends (2006) en Horvath (2005) geven aan dat centrale componenten van de alliantie zoals; de therapeut en cliënt, overeenstemming over therapeutische doelen en taken, samenkomen moeten komen in het geheel (Hatcher & Barends, 2006, Horvath, 2005). In het IWF-model zien we deze componenten ook terug, maar hebben zij ieder een meer losse functie. De alliantie beïnvloed namelijk interactie maar er is geen link te zien tussen hulpverlener en alliantie of cliënt, hulpverlener en alliantie. De hulpverlener en cliënt zijn echter wel verbonden aan de interactie, die ook weer verbonden is aan de alliantie. Volgens Hatcher en Barends (2006) beïnvloeden deze losse factoren elkaar juist op verschillende gebieden. Therapeut en cliënt werken *samen* aan hun alliantie en nemen beide eigen visies, kennis en behoeften mee die invloed uitoefenen op elkaar de alliantie én de interactie (Hatcher & Barends, 2006). DeRubeis, Brotman en Gibbons (2005) zeggen ook dat bijdragen van de cliënt, bijdragen van de therapeut, interactie tussen de therapeut en cliënt of vroege veranderingen in het functioneren allen op een manier het alliantie proces beïnvloeden. Therapeut en cliënt zoeken samen een weg naar een samenwerking die beoogt de behandeling te behalen. Er is daarbij verheldering nodig van doelen, manier van werken, capaciteiten van de cliënt, problemen van de cliënt, het taakaspect (DeRubeis et. al., 2005). De voorgaande punten komen bij elkaar in de zogenoemde 'clients theory of

change (CTC)' geïntroduceerd door Duncan, Solovey en Rusk (1992), later is deze door Duncan, Miller en Sparks (2004) nog verder ontwikkeld. De 'clients theory of change (CTC) gaat over de percepties en visies die de cliënt heeft over de aard van het probleem dat centraal staat bij de therapie en de mogelijkheid tot oplossen of verbeteren (Robinson, 2009). In het IWF model is dit terug te zien als de verander theorieën van beide partijen. De cliënt staat in dit hele verhaal dan ook niet alleen, de behandeling of begeleiding wordt mogelijk gemaakt in samenwerking met een hulpverlener of andere professional. Beiden brengen zij variabelen/theorieën mee die voor ieder verandering in gang kunnen zetten, wat weer invloed heeft op de alliantie. Belangrijk punt bij deze clients theory of change is dat het om meer gaat dan doelen en verwachtingen. Als er echt contact wordt gelegd met hoe de cliënt het eigen proces ervaart en de aanpak hierop aansluit, is dit effectiever dan het opleggen van een al klaarliggend model van probleemoplossing.

'When the therapist variables and the clients theory of change meet'

Een grote taak ligt bij de therapeut, die dit proces in juiste banen probeert te leiden. Studies van Baldwin, Wampold, Imel (2007) en Dinger, Strack, Leichserning, Wilmers & Schauenberg (2008) hebben in hun onderzoeken gekeken naar het effect van de therapeut op de alliantie, waaruit naar voren komt dat de capaciteit en aanpak van de therapeut te verbinden is met de uitkomst van een behandeling. Een therapeut heeft dus bepaalde kwaliteiten en mogelijkheden om een alliantie tot een succes te maken (Baldwin et. al., 2007). Kijkende naar een effectieve hulpverlener vormt de basishouding zich door respect, bescheidenheid en oprechtheid (van Yperen, Booy, & van der Veldt, 2003). De rollen van de hulpverlener en cliënt zijn als volgt te verdelen; centraal staat dat de hulpverlener in dialoog blijft met de cliënt, er wordt er een aanpak, methode of instrument gebruikt die aansluit bij de behoefte en mogelijkheden van de cliënt, hulpverlener begeleid en adviseert maar de cliënt blijft besluitvormer, professionele kennis en ervaring worden samengepakt met de ervaringskennis van de cliënt en de hulpverlener stelt zich op een motiverende manier op in het belang van de cliënt (van Yperen et al., 2003). Nog een losstaand belangrijk onderdeel bij de behandeling gaat over het achterhalen van de ervaren kwaliteit van de alliantie en behandeling. Sapyta, Reimer & Brickman (2004) zegt dat dit aan de hand van regelmatige, systematische en op basis van sessie tot sessie kritisch te volgen, het zou zelfs voortijdige beëindiging vanuit de cliënt kunnen voorkomen (Sapyta et al., 2004). 'Op zoek zijn naar feedback en reflectie op thema's' zijn belangrijke punten voor een hulpverlener. Deze moet zich er namelijk van bewust zijn wat er bij de alliantie (of andere aspecten tussen de hulpverlener en cliënt) niet goed loopt. Het IWF-model geeft ook een directe koppeling tussen hulpverlener-feedback-resultaat (monitoring). Inzicht zorgt voor verheldering wat op haar beurt weer zorgt voor het adequaat kunnen reageren. Voortdurende toetsing van professionals op zichzelf en elkaar door middel van blijven bevragen is onderdeel van een succesvolle professional (Barnhoorn et al., 2013). Echter wordt door Horvath et al. (2011) juist gezegd dat de cliëntbeoordeling de beste voorspeller biedt voor de alliantie en behandeluitkomst. De beoordeling biedt een betrouwbare uitspraak over zowel uitkomst als eventuele kans op uitval. Percepties van de alliantie tussen therapeut en cliënt komen niet altijd overeen, foutieve beoordeling

van de ervaringen van de cliënt betreft de alliantie kan het succes van de behandeling in de weg staan (Horvath et. al., 2011).

De doelgroep

De jongeren van pension Roerzicht worden geplaatst met als doel weer te kunnen integreren binnen de samenleving. Het is een doelgroep met vaak een rugzak en problemen in het verleden, zo ook in de opvoeding (Heineke, 2007). Zij komen dus uit problematische opvoedsituaties die in samenhang met andere factoren hebben gemaakt dat zij nu in principe dak- thuisloos zijn geraakt. Structuur valt weg uit het leven van een zwerfjongere en dit in combinatie met gebrek aan motivatie, steun uit omgeving en individuele kenmerken maken dat de residentiele vraag slechts een klein gedeelte is van de problemen (Fransen, van den Haandel & Wolswinkel, 2009). Echter zegt Heineke (2007) in de brochure over de vraag, het aanbod en het beleid t.a.v. zwerfjongeren dat het hebben van een vaste en stabiele woon-of verblijfplaats, waar de jongere zich op het gemak voelt, wel al een basis vormt voor het verder ontwikkelen op sociaal en maatschappelijk terrein. Een veilig onderkomen, waar deze zit prettig en op het gemak voelt, kan dus een opstap zijn naar het begin van vooruitgang. Vooral na een lange periode aan 'zwerven' tussen wisselende verblijven (Heineke, 2007). Ieder mens is natuurlijk anders, dat geldt ook voor zwerfjongeren. De meervoudige problematieken maken echter dat zij op veel gebieden overeenkomsten hebben. Dit is ook terug te zien in de literatuur. Van Bergen, Smit, Reinking, Muis & van der Leer., (2010), Ballering en van Bergen (2013), van Deth, van Doorn & Rensen (2009), Jeeninga (2010), Heineke (2007) en Willems (2008) geven in hun onderzoeken allen inzicht in de risicofactoren en kenmerken waar de doelgroep mee te maken heeft. Belangrijke kanttekening hierbij is wel dat er grote verschillen kunnen zijn voor zwerfjongeren individueel. De opsomming van risicofactoren die zo meteen genoemd wordt mag daarom ook niet gegeneraliseerd worden voor elk individu die valt onder de doelgroep zwerfjongeren. Maar geeft wel een consistent beeld van de risicofactoren die kunnen spelen. Een meest compleet beeld van alle risicofactoren/kenmerken wordt gegeven door Jeeninga (2010) in een literatuurstudie over zwerfjongeren; omvang, kenmerken en zorgbehoeften: geslacht waarbij jongens een meerderheid vormen, vallen binnen een leeftijdscategorie van 14-25 jaar, nationaliteit/etniciteit (38-65% allochtoon), relatief laag opgeleid of verlaten school voortijdig en hebben daarnaast weinig tot geen werkervaring of daadwerkelijk werk (dus geen inkomen), ontbreken van inkomen en onderdak maakt dat er vaak schulden opgebouwd worden, contacten met politie en justitie, problematische gezinssituatie (kwetsbare en instabiele setting), traumatische ervaringen door bijvoorbeeld mishandeling, er is vaak sprake van middelengebruik en verslavingen hieraan, psychische problemen spelen een rol zowel als zwakbegaafdheid/verstandelijke beperking, ze hebben een beperkt sociaal netwerk met gebroken contacten en kampen vaak met een negatief zelfbeeld en/of lage zelfwaardering. De voorgaande opsomming van factoren kan gezien worden als risico en/of kenmerk voor de zwerfjongeren, vandaar dat deze samengepakt worden. Fransen et. al. (2009) geven in hun casus onderzoek naast deze risicofactoren en kenmerken ook aan dat gebrek aan motivatie tekenend is voor de doelgroep. De redenen voor dit gebrek aan motivatie kunnen uiteen lopen van hulp moe zijn door een lange weg in de hulpverlening, het wegvallen van een verplichtend kader op 18-jarige leeftijd, onvermogen en angst. In veel gevallen worden de jongeren zorgmijders waarbij de motivatie om problemen te

herkennen en op te pakken ontbreekt (Fransen et al., 2009). Ondanks al deze tekenende factoren van de doelgroep geeft de maatschappelijke opvang aan dat ontdekken en stimuleren van interesses en behoeften waardevolle hulp kan zijn, maar de mogelijkheden hiervoor ontbreken. Er is vaak simpelweg niet genoeg tijd voor (Menger, 2010). De jongeren zijn door hun problematieken vooral in deze leeftijdsfase gebonden aan ondersteuning, en kunnen (vaak) echt niet zonder (NJI, 2012). Vanuit de maatschappelijke opvang wordt aangegeven dat het moeilijk is om interesses en behoeften van de jongeren te achterhalen. Onderzoeken in de literatuur, betreft die behoeften van de jongeren (en dan vooral gericht op de alliantie) geven hier meer inzicht in.

Bovenstaande gegevens laten zien dat de jongeren veel meegemaakt hebben en dit meedragen in hun rugzak. Deze rugzak nemen zij mee naar een volgende uitdaging die hen te wachten staat. In dit geval is dat het traject naar het weer op eigen benen kunnen staan en participeren in onze samenleving. Zelfstandigheid is een vereiste bij het traject en is voor iedere jongere te generaliseren gezien het feit dat ze het uit eindelijk allemaal zelf moeten gaan doen (Visiedocument pension Roerzicht, 2016). Dat wil niet zeggen dat deze doelgroep nergens anders baat bij heeft of behoeften heeft betreft bepaalde aspecten die voor hen belangrijk zijn en extra aandacht nodig hebben. Onderzoeken van Planije et al., (2003); Fransen et al., (2009), Bijvoets, (2006), Beijersbergen et al., (2008), Jeeninga, (2010) en Pijnenburg et al., (2013) geven ieder op een andere manier aan dat er enigszins een kloof bestaat tussen de hulpverleners en zwerfjongeren betreft ieders visie over de belangrijkste zorgbehoeften. Deze kloof maakt dat er een kans bestaat dat professionals geen juist beeld hebben van de behoeften die de jongeren daadwerkelijk hebben, zo ook betreft hun alliantie met hulpverleners (Jeeninga, 2010). Dit gegeven kwam ook al terug in een voorgaand stuk, waarbij Horvath et al. (2011) concludeerden dat percepties van de alliantie tussen therapeut en cliënt niet altijd overeenkomen. De jongeren hebben naarmate zij ouder worden en de 18-jarige leeftijd bereiken behoefte aan meer praktische begeleiding (Fransen et al., 2009). Deze praktische begeleiding betreft scholing, werk, onderdak, financiën en regelingen met bepaalde instanties (Beijersbergen, Jansen & Wolf, 2008). In principe de belangrijke aspecten die de jongere nodig heeft om weer op eigen benen te kunnen staan en te participeren in de maatschappij. Wanneer dit praktische stuk op zij gezet wordt en jongeren de kans krijgen zelf suggesties te geven voor verbetering van de hulpverlening, komt het stuk alliantie duidelijk naar boven. Korf, van Ginkel en Wouters (2004) hebben voor hun onderzoek 95 zwerfjongeren geïnterviewd in verschillende gemeenten van Nederland. Een onderdeel van het interview ging over de behoeften en verbeteringen die voor de zwerfjongeren van belang zijn kijkende naar de hulpverlening. Naast de praktische zaken kwam hier vaak meer individuele aandacht, meer communicatie en betere begeleiding naar voren. Hoe deze betere begeleiding uit ziet voor de jongeren wordt niet specifiek benoemd maar dit is eventueel terug te zien in het feit dat zij meer individuele aandacht en meer onderlinge communicatie willen terugzien. Een onderzoek van Fransen et al. (2009) laat nog meer bevindingen zien betreft de behoeften van zwerfjongeren over de hulpverlening. Hierin komt naar voren dat op de leeftijd van 18 jaar en ouder er absoluut behoefte is aan ondersteuning bij het volwassen worden. Veel ouders van zwerfjongeren zijn niet of nauwelijks in beeld, en kunnen hun hierin dus niet begeleiden. Deze taak komt te liggen bij de hulpverlening, die

hen de zorg biedt die zij nodig hebben. Wat de jongeren zelf zien als onderdelen van ondersteuning zijn wederzijds vertrouwen, meer steun en betrokkenheid, meer tijd en een hogere intensiteit van de hulp, inspraak op het eigen hulpverleningstraject (in een geoorloofde balans, een gezamenlijke opgestelde aanpak) en een betere overgang naar andere hulpverleners (Fransen et al., 2009). Heineke (2007) spreekt van bepaalde succesfactoren/werkzame bestanddelen die een behandeling of traject van deze jongeren tot een succes kunnen maken. Twee onderdelen sluiten aan op het stuk alliantie en gaan over vertrouwen en continuïteit en concreetheid en doelgerichtheid. Bestanddelen van vertrouwen en continuïteit uit zich in een vaste contactpersoon, betrokkenheid, persoonlijke aandacht, wederzijds vertrouwen, begrip, tijd nemen, lange adem (vasthoudendheid). Bij concreetheid en doelgerichtheid worden toegankelijkheid en laagdrempeligheid (de hulp is snel beschikbaar), praktisch en simpelweg 'doen' waarbij er niet teveel gepraat wordt, hulp op maat en planmatigheid genoemd. Bereikbaarheid, betrokkenheid, vast contactpersoon, snelle hulp, begrip (ook interesse tonen in de jongeren als persoon), hulp op maat waarbij de zorg dus afgestemd is op de jongere en eenduidigheid en consistentie komen ook terug in het onderzoek van Altena, Oliemeulen en Wolf (2010). Zij voegen hier nog aan toe dat de zorg op alle leefgebieden gericht is, dat er sprake moet zijn van flexibiliteit, dat beloftes en afspraken nagekomen worden en dat de jongeren van informatie voorzien worden over zaken die hun aangaan. Achterliggende gedachte bij deze behoeften is vaak dat zwervjongeren negatieve ervaringen hebben opgedaan met volwassenen en hulpverleners. Persoonlijke aandacht, het echt zien en horen van de jongeren, kan belangrijker zijn dan het daadwerkelijke aanbod van de hulp (Fransen et. al., 2009). Een onderzoek van Manso, Rauktis en Boyd (2008) heeft specifiek gekeken naar de belevingen van de jongeren betreft de therapeutische alliantie in een residentiele setting. Belangrijkste bevindingen zijn dat ook jongeren zelf een groot aandeel zien in de rol van hulpverleners bij de kwaliteit van de alliantie. De jongeren gaven ook een verandering aan in de relatie met hun hulpverleners door de tijd heen. Complexiteit hiervan zou veroorzaakt worden door het herinneren van de jongeren aan doelen en bijbehorende taken door de hulpverlener (Manso, Rauktis & Boyd, 2008). Behoeften zoals persoonlijke aandacht, flexibiliteit, en een vast persoon, die onderdeel zijn van een alliantie kunnen door de hulpverleners soms moeilijk te verwezenlijken zijn. Denk bijvoorbeeld aan de vaak enerverende dagen met onvoorspelbare gebeurtenissen. Dit kan maken dat planningen overhoop worden gegooid en er op situaties moet worden ingespeeld. De vraag is dan hoe hiermee wordt omgegaan door hulpverleners en jongeren. Beter aansluiten bij elkaars ervaringen en gebruik maken van elkaars expertise zorgt voor transparantie en meer duidelijkheid. Twee behoeften die voor zwervjongeren belangrijk zijn om vervuld te worden, zodat zij weten waar ze aan toe zijn (Altena et al., 2010).

Vanuit de literatuur zijn er bepaalde aspecten die belangrijk zijn om mee te nemen naar het veldonderzoek. Het verhelderen van de behoeften en belevingen van de jongeren staat centraal en voorop. Het is belangrijk om rekening te houden met de risicofactoren en kenmerken van de doelgroep waarbij het voor het veldonderzoek belangrijk is dat deze kenmerken blijven voor wat ze. Wel hebben deze kenmerken gemaakt dat er voorafgaand maatregelen worden genomen die de invloed van bepaalde kenmerken op het veldonderzoek verkleinen. Denk hierbij aan aangepaste

vraagstellingen zodat deze goed begrepen wordt door de doelgroep, duidelijke afspraken vooraf waarbij er overeenstemming tussen onderzoeker en deelnemer plaatsvindt en eventueel overleg met de trajectbegeleider/coach over een beste aanpak. Al deze aspecten kunnen in de methode teruggevonden worden. Bij beoordelen van de kwaliteit van de alliantie zoals de jongeren dit beleven is het belangrijk dat al deze aspecten bevraagd worden. Ook punten uit de literatuur waarover nog weinig specifiek naar voren komt, met name betreft het emotioneel aspect, dienen verder uitgediept te worden.

Methode

De doelstelling van pension Roerzicht legt de focus op het verbeteren van de alliantie tussen de hulpverleners en jongeren. Zij zijn op zoek naar een handvat om de alliantie meer in te gaan zetten in de praktijk. De jongeren moeten hierbij van het begin af aan weten en de vrijheid voelen om eigen wensen aan te geven. Om hiervoor te kunnen zorgen moet de volgende onderzoeksvraag worden beantwoord: : 'Welke belevingen ervaren de jongeren van pension Roerzicht bij de alliantie tussen hen en de hulpverlener?'. Kwalitatief onderzoek wordt vooral gebruikt om de aard van sociale verschijnselen te onderzoeken (Baarda, 2015). In dit onderzoek gaat het ook om een sociaal verschijnsel, namelijk de alliantie tussen hulpverlener en jongere. Om die alliantie meer houvast te geven wordt er gekeken naar de belevingen van de jongeren. Om de deelnemers de ruimte te geven om hun mening en ervaring naar voren te laten komen, is er meer nodig dan het aankruisen van een hokje met 'eens' tot 'oneens' van een kwantitatief onderzoek. Hiermee kan er niet doorgevraagd worden op het waarom, het hoe of het wat achter een antwoord, daar waar kwalitatief onderzoek dit wel dekt. Deze paragraaf omschrijft verder de aanpak en uitvoering van het onderzoek waarbij validiteit en betrouwbaarheid centraal staan. Er wordt ingegaan op de deelnemersgroep, de procedure, het gebruik van meetinstrumenten en materialen én een analyseplan dat is terug te vinden in bijlage 1.

Deelnemers

De hoofdvraag heeft betrekking op meerdere partijen, die allen een aandeel kunnen leveren bij het verbeteren van de situatie. De beleving van de jongeren binnen pension Roerzicht heeft de hoofdrol gespeeld in dit veldonderzoek, er is gekeken naar hun beleving betreft die alliantie. Voor een zo compleet mogelijk beeld betreft de belevingen van alle jongeren heeft er geen selectie plaatsgevonden. Ieder van hen leeft binnen dit pension en kon een bijdrage leveren aan het onderzoek, zij kwamen allemaal in aanmerking tot deelname aan de interviews. Er is dus gestreefd naar een deelname van alle 14 jongeren (8 vrouwen, 6 mannen) uit het pension, met een leeftijdscategorie van 17 tot en met 23 jaar. Door persoonlijke omstandigheden en gebeurtenissen binnen het pension hebben er echter in totaal 10 jongeren deelgenomen. Het opnieuw inplannen van de 4 weggevallen interviews was wegens tijdsgebrek niet meer mogelijk. Het afnemen van de interviews bij deze specifieke doelgroep bracht wat kanttekeningen met zich mee. Kenmerken en gemoedstoestand van de deelnemer konden de afname van het interview beïnvloeden. Samen met de trajectbegeleider en voornamelijk samen met de deelnemer is er gekeken naar een beste aanpak en wat voor de deelnemer het beste was. In overleg konden er aanpassingen worden gedaan aan de afname van het interview voor een vloeiender verloop.

Procedure

Bij start van het onderzoek is de aanwezigheid van de onderzoeker vermeld aan de jongeren via de trajectbegeleider van de groep. Er is duidelijk vermeld dat de onderzoeker hier is met een bepaald doeleinde en er niet is om specifieke vragen van de jongeren te beantwoorden. De hulpverleners binnen het pension zijn door de onderzoeker zelf op de hoogte gesteld via de mail én via een

persoonlijke introductie tijdens de teamvergadering. De onderzoeker is een aantal dagen per week (2 a 3 dagen) aanwezig geweest op het pension om hier aan het onderzoek te werken maar ook om contact te maken met de jongeren. Op deze manier vond er een kennismaking plaats die op voorhand voor meer geruststelling en vertrouwen kon zorgen bij afname van de daadwerkelijke interviews. De werving van de deelnemers heeft plaatsgevonden via een persoonlijk benadering van de deelnemers. Er is allereerst gevraagd worden of zij bereid waren mee te doen aan dit onderzoek. Benadrukt is dat zij mee door middel van deelname zelf konden zorgen voor verandering binnen het pension. Op deze manier wisten zij dat ze echt iets konden bijdragen wat de bereidheid van de jongeren kon vergroten. Er is voor gezorgd dat er voldoende afspraken ingepland waren om te voldoen aan een minimum van 10 interviews. Dit met zicht op de kans dat ingeplande interviews mis konden lopen door omstandigheden en daardoor vervallen.

Er zijn bepaalde algemene factoren die gedurende alle afnames van de interviews gehanteerd zijn. Doel is om elke respondent gelijkwaardig te behandelen en ieder dezelfde kans aan te bieden. Er is gebruik gemaakt van een rustige ruimte zonder mogelijkheden voor storingen. Aangezien de interviews in een gedeelde openbare ruimte plaatsvonden, zijn beide ingangen gedurende de afname afgesloten. Doelgroep waar mee gewerkt is heeft vaker een korte concentratieboog en kan al snel afgeleid zijn door verstoringen van buitenaf (Zoon, 2012). In gesprek met de deelnemer is ervoor gezorgd dat deze zich op zijn of haar gemak voelde en in staat was aan het interview te beginnen. Om dit in volledigheid te dekken is er een contract opgesteld dat samen met de deelnemer voorafgaand aan het interview besproken werd. Het volledige contract is terug te vinden in bijlage 4 en dient mede als toestemmingsverklaring. Belangrijke thema's die hierin naar voren komen zijn uitleg en doel van het onderzoek, bedoeling en globale tijdsduur van het interview, plaatsvinden van een audio-opname, anonimiteit, vertrouwelijkheid en de mogelijkheid voor de deelnemer om eventuele toevoegingen te doen aan het contract. Deze is door beide partijen ondertekend als vereiste om het interview voort te zetten. Het interview bevat daarnaast ook nog een introductiegedeelte waarin bepaalde belangrijke zaken herhaald worden en verdere toelichtingen wordt gedaan. Dit is de laatste verduidelijking en check geweest voor de start van elk interview.

Onderzoeksmethode

De meting van dit kwalitatieve onderzoek is gebeurd aan de hand van een semi gestructureerd diepte interview. Hiervoor is gekozen omdat er met zicht op de onderzoeksvraag, die zich richt op belevingen, daardoor in een keer veel bevraagd kan worden. De interviews zijn individueel afgenomen worden. Samen met de respondent wordt een contract ondertekend over de anonimiteit, toestemming voor audio opname en dat de resultaten van het onderzoek ook puur bedoeld zijn voor dit specifieke onderzoek. De respondent heeft ook hier inspraak en kan op verzoek (en in samenspraak met de onderzoeker) nog toevoegingen doen aan het contract. Het diepte interview geeft ruimte voor emoties, gevoelens en belevingen. Het semigestructureerde gedeelte geeft daarbij ruimte voor vragen of verduidelijking, flexibiliteit en mogelijkheid tot doorvragen op belangrijke onderwerpen die aan bod komen. In het volgende onderdeel wordt er meer informatie gegeven over de inhoud en opbouw van

het semigestructureerde interview. Een laatste belangrijk punt voor de onderzoeksmethode is het hanteren van duidelijkheid en begrijpelijk woordgebruik. Niet alleen tijdens het introductiegedeelte van de interviews maar zo ook gedurende het interview en de vraagstelling is hiervan gebruik gemaakt. Dit heeft zo veel mogelijk voorkomen dat de jongeren zouden afdwalen of afhaken tijdens het interview vanwege onbegrip of niet kunnen volgen van de vragen die gesteld worden (Vink, 2015). Vanuit hier zorgt de professionele interviewer ervoor dat deze setting een vertrouwelijke en veilige ruimte wordt.

Meetinstrumenten/ materialen

De duur van de interviews ligt, afhankelijk van de loop hiervan, tussen de 45 en 60 minuten. Het interview is opgesteld uit verschillende topics, verkregen door het verdieping in de literatuur en vormen van een theoretisch kader. Op basis van deze topics zijn er vragen opgesteld die op de topics aansluiten en nog belangrijker de deel- en hoofdvraag moeten beantwoorden. Het opstellen van topics en vragen vanuit de literatuur zorgt voor meer objectiviteit en een handvat om bij elke respondent hetzelfde te meten. De vooraf vastgelegde vragenlijst is terug te vinden in bijlage 3. Het overgrote gedeelte is te onderbouwen met literatuur terug te vinden in het theoretisch kader. Sommige topics of gedeeltes hiervan zijn in de vragenlijst opgenomen om een allereerste completer beeld te krijgen maar ook vanuit gesprekken met de trajectbegeleider. De verschillende topics en opgestelde vragen worden hieronder toegelicht aan de hand van de onderbouwende literatuur.

Topic	Subtopic
Eerste contact	- Motivatie aanmelding - Setting binnen het pension - Connectie met het pension, mede bewoners en hulpverleners
Plaatsing	- Aanmelden - Eerste indruk - Intake - Gevoel
Alliantie	- Eigen uitleg jongeren - Betekenis jongeren - Visie over (aandacht voor) alliantie binnen pension - Taakaspect en emotioneel aspect - De hulpverlener
Aangeboden zorg	- Ontvangst (intake) - Tevredenheid belangrijkste hulpverlener (coach) - Missende aspecten - Positieve aspecten

De topics 'eerste contact' en 'setting' zijn vooral opgesteld aan de hand van gesprekken met de opdrachtgever en worden daarnaast nog toegelicht met aansluitende stukken uit de literatuur. De opdrachtgever heeft allereerst aangegeven van begin tot eind inzicht te willen krijgen in het proces wat de jongeren doorlopen. Het gaat er dus om dat vanaf moment een begonnen kan worden met het achterhalen van de belevingen van de jongen. Alliantie begint namelijk vanaf het eerste moment (Barnhoorn et al. 2013), en het is van belang dat hier gelijk inzicht verkregen wordt (Keller et al, 2010). Het motivationele aspect richt zich niet zozeer op de innerlijke motivatie van de jongere, maar meer op

triggers vanuit het pension die de keuze mogelijk hebben beïnvloed zich hier aan te melden. De volgende vragen worden bij deze topics gesteld:

Setting

- Wat is de keuze geweest om naar pension Roerzicht te komen?
- Hoe is het om hier te wonen?
- Hoe is het om hier te wonen samen met de begeleiders en huisgenoten?
- Hoe voel jij je over het algemeen hier in het pension?

Eerste contact

- Hoe is het aanmelden verlopen, focus hier op de stappen (aanmeldprocedure, intakegesprek)?
- Wat waren je eerste indrukken?
- Wat zijn je ervaringen met het intakegesprek?
- Met wat voor een gevoel of met welke instelling ben je gestart in het pension?
Ervaring ontvangst, verwachtingen, klaar om te starten, genoeg duidelijkheid

Er moet gekeken worden naar de overtuigen, belevingen en meningen van een cliënt. Visies en behoeften moeten achterhaal worden om een compleet beeld te kunnen vormen over handelingen van de cliënt. Dit begint al bij de eigen definitie over de alliantie, dit is de kern, waarop de cliënt zijn of haar verdere beslissingen vormt over deze alliantie. Het geeft zich op hun kennis over het onderwerp, die op basis daarvan eventueel bijgeschaafd kan worden.

- Als je in een zin 'contact/samenwerking/relatie met een begeleider zou moeten beschrijven, hoe zou je dat doen?
- Wat is jouw mening over het contact tussen jezelf en begeleiders?
- Is dit belangrijk voor jou?
Zo ja, wat maakt het zo belangrijk voor je? Zo nee, wat maakt dat het niet/minder belangrijk voor je is?
- Wat doe jij zelf om te werken aan het contact met de begeleiders?

Bij de alliantie is er sprake van een werkrelatie waarbij er overeenstemming plaats moet vinden tussen het taakaspect en emotioneel aspect (Barnhoorn et al., 2013). Als hoofdtopic is hier de alliantie gepakt, die in de vragen uitgewerkt is met aspecten van het taakaspect en emotioneel aspect. Uit de literatuur bleek er weinig bekend te zijn over daadwerkelijke gegevens van de theorie die op het emotionele aspect in gingen bij de kwaliteit van alliantie. Wel werd hier gezegd dat de samenwerkingsruimte vertrouwen moet geven waarbij zowel therapeut als cliënt zich beiden op hun gemak voelen (Horvath et al., 2011). Onderdelen van ondersteuning volgens zwerfjongeren zelf zijn wederzijds vertrouwen, meer steun en betrokkenheid (Fransen et al., 2009). Ook worden betrokkenheid, persoonlijke aandacht, wederzijds vertrouwen, begrip, tijd nemen, lange adem (vasthoudendheid) benoemd als onderdelen die aansluiten bij het emotionele aspect (Heineke, 2007).

Voor dit onderzoek is er de keuze gemaakt om nog andere vragen toe te voegen, die niet perse door de literatuur worden benoemd als al bekende behoeften van de jongeren. Er is gekozen voor meer open, zo min mogelijk sturende vragen.

Emotioneel aspect (mag ook gaan over andere begeleiders)

- Hoe kun je het vinden met jouw coach?
- Op welke manier kun jij bij deze coach terecht?
- Wordt er naar jouw idee naar je geluisterd?
- Heb je het gevoel dat je eerlijk kunt zijn tegen je coach?
- Heb je vertrouwen in en vertrouw jij je coach?

Taakaspect (mag ook gaan over andere begeleiders)

- Met wie van de begeleiders werk je het meeste samen?
- Wat doen jullie in deze samenwerking, kun je voorbeelden geven?
- Wat vind je van deze samenwerking als je kijkt naar het samen werken aan doelen, afspraken maken, etc.?
- Tevreden, ontevreden, verloop
- Zijn jullie het eens over wat belangrijk is om aan te werken?
- Sluit deze samenwerking aan op jou als persoon? Of; heb je het gevoel dat je actief meewerkt in deze samenwerking? Met betrekking tot doelen die je zelf zou willen stellen.

Bij de behoeften van zwervjongeren komt duidelijk naar voren dat er bepaalde aspecten van een begeleider zijn die door jongeren belangrijk worden gezien. Daarnaast blijkt dat deze een groot aandeel kan leveren in de kwaliteit van de alliantie, mede door bepaalde capaciteiten en kenmerken (Baldwin et al., 2007).

- Wat vind jij belangrijke eigenschappen van een begeleider?
- Wat vind je nog meer belangrijk als je kijkt naar het contact tussen jou en de begeleider(s)
- Wordt er samen geëvalueerd, ook op proces?

Om een dekkend beeld te kunnen vormen over de missende en positieve punten binnen het pension, die erop gericht zijn verbeterpunten te achterhalen, worden deze vragen als slot van het interview nog gesteld. Deze dienen waarschijnlijk als een herhaling van bevindingen op voorgaande vragen, maar pakken wel alle informatie mogelijk nog duidelijk terug.

- Vind jij dat er in het pension genoeg aandacht wordt besteedt aan het contact met elkaar?
Hoe ziet de jongere dit wel of niet terug
- Als je kijkt naar jouw verblijf binnen het pension, welke dingen vind je dan fijn?
Start, traject, hulp, sfeer
- Zijn er ook dingen die voor jou minder of niet fijn zijn?
Start, traject, hulp, sfeer

Analyse

Het analyseren van de resultaten heeft plaatsgevonden aan de hand van het doorlopen van drie hoofdstappen volgende de procedure van Boeije (2005). De verbatim getranscribeerde interviews zijn bij de eerste stap open gecodeerd. Dit open coderen heeft plaatsgevonden in drie stappen: globaal doorlezen van het interview, nauwkeurig doorlezen van het interview en het labellen van de fragmenten. Resultaat van de open gecodeerde interviews is in bijlage 6 terug te vinden. Na het open coderen wordt er axiaal gecodeerd aan de hand van het toekennen van bepaalde kleuren en/of figuren die onderscheid moeten maken tussen de hoofd- en subcategorieën. Dit toekennen van kleuren en/of andere figuren is toegepast in een tabel met daarin de toegekende labels van verschillende interviews. Dit schema is toegevoegd aan bijlage 7. Overeenkomstige labels zijn geordend en hieraan is een nieuwe code toegekend. Deze nieuw opgestelde codes worden samengevoegd in codebomen, voor de codebomen zie bijlage 8. Wanneer alle hoofd en subcategorieën bevonden zijn en verwerkt in een code boom, kan er selectief gekeken worden naar onderlinge relaties en verbanden die de deelvragen wel of niet kunnen beantwoorden. De verbanden, relaties of verschillen zijn verwerkt in een mindmap terug te vinden in bijlage 9. Irrelevante informatie zal niet worden benoemd in het onderzoek, het gaat puur om de relevante resultaten in het kader van de onderzoeksvraag. Voor een volledige en uitgebreide beschrijving zie het analyseplan in bijlage 1, hier zijn alle stappen uitgebreid beschreven.

Resultaten

Met behulp van het theoretisch kader is er naar voren gekomen wat er in de literatuur wel en niet bekend is over de alliantie tussen hulpverleners en cliënten. Bij bepaalde thema's was het echter wel noodzakelijk om verder onderzoek te doen. Om deze aspecten nauwkeuriger te onderzoeken en beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld; 'Wat houdt alliantie voor de jongeren persoonlijk in', 'Hoe zien zij deze alliantie terug binnen het pension', 'Wat missen zij bij de alliantie tussen hen en de hulpverleners in het pension' en 'Welke aspecten zijn belangrijk voor een positieve alliantie volgens de jongeren'. De resultaten van het veldonderzoek zullen hier uiteengezet worden. Per deelvraag worden de belangrijkste bevindingen in het licht van de onderzoeksvraag verwerkt. Er wordt eerst gestart met een algemeen stuk over de woonsetting van de jongeren, hier wordt inzicht gegeven in hun ervaringen en algehele gevoel binnen het pension.

Uit de literatuur kwam naar voren dat het alliantieproces vanaf het eerste moment begint en dat verschillende gebeurtenissen, persoonlijke omstandigheden en indrukken maken dat de jongere op een bepaalde manier start aan zijn of haar traject (Barnhoorn et al., 2013)(Keller et al., 2010). Om te kijken naar het gehele plaatje vanaf het moment van aanmelding tot nu is het onderdeel woonomgeving in het begin van het interview aan bod gekomen. De volgende vragen 'Hoe is het om hier te wonen', 'Hoe is het om samen te wonen met de begeleiders en huisgenoten', 'Hoe voel jij je over het algemeen in het pension', 'Wat waren je eerste indrukken', 'Wat zijn je ervaringen met het intakegesprek' en 'Met welk gevoel of instelling ben je gestart in het pension' zijn hierbij aan bod gekomen. Wat allereerst gezegd kan worden is dat elke jongere het prima vindt om in het pension te wonen. Het merendeel is vooral blij met het hebben van onderdak en een stabiele basis, waar zij na de aanmelding en intake allen zeer snel terecht konden. Een aantal van de jongeren geeft wel aan het liefst op zichzelf te wonen. Dit gegeven kan echter te maken hebben met het feit dat de jongeren er natuurlijk zitten met de reden uit eindelijk weer op eigen benen te kunnen staan. Samen wonen met de begeleiders en andere bewoners is voor niemand echt een probleem. Sommigen hebben wel vaker last van de drukte. Aansluitend ervaren zij ook een gevoel van weinig vrijheid door 'het dicht op elkaars lip zitten' en het vele samen zijn. De andere jongeren geven aan dat het fijn is om een ruime eigen kamer te hebben voor privacy.

De vraag 'wat zijn je ervaringen met het interview' werd door alle jongeren positief beantwoord. De helft noemde dat zij merkten dat er echt interesse werd getoond. Dit werd aangevuld met een fijn gesprek waarbij ze soms wat moeite hadden met de persoonlijke vragen. Het gevoel of de instelling waarmee het merendeel van de jongeren is gestart is over het algemeen goed. Verklaringen hiervoor liggen vooral in de voorgaande aspecten zoals het snel terecht kunnen, goed eerst contact bij de intake, een welkom gevoel en blij zijn met een plek. De helft geeft nog aan dat het wel even wennen was aan de nieuwe situatie en omgeving. Twee jongeren zijn echter gestart met een vervelend gevoel, zij voelden zich rot hun persoonlijke situatie. Het vervelende gevoel kwam bij deze jongeren vooral door persoonlijke omstandigheden, er werden namelijk geen redenen gegeven vanuit het pension die invloed hadden op dit gevoel.

Wat houdt alliantie voor de jongeren zelf in

Het beantwoorden van deze deelvraag kan het beste gestart worden met een vraag gericht op de eigen definitie van de jongeren; *'als je in een zin 'contact/samenwerking/relatie' met een begeleider zou moeten beschrijven, hoe zou je dat doen?'*. Het beantwoorden van deze vraag met een daadwerkelijke definitie was voor veel jongeren moeilijk. Wanneer dit voor de jongere niet lukte, werd deze geholpen met de vraag *'leg het woord contact in een zin uit voor jezelf'*. Dit heeft geresulteerd in een bijna gezamenlijke definitie van de jongeren waarbij zij het begrip alliantie allen omschrijven als iets dat positief is en goed moet zijn, de eigen vooruitgang bevordert en ergens terecht kunnen. Één jongere koppelde de definitie aan de band met bepaalde begeleiders en zei:

'De samenwerking die ik heb gehad met zowel X als Y, ik denk dat als ik naar hun kijk dat is echte leiding. Als hun zo doen heb je een band en ja een echt samenwerkingsverband. Dat was echt een alliantie!'

Verderop in het gesprek kwamen dezelfde aspecten naar voren zoals deze ook door de andere jongeren werden benoemd. Iemand anders vertelde in haar omschrijving dat een alliantie gaat over open kaart spelen en dat je iemand hebt als veiligheidspersoon. Om de definitie van de jongeren en beter te begrijpen en uit te diepen is de vraag 'is het hebben van deze alliantie met de begeleiders belangrijk voor jou' gesteld. De overgrote meerderheid beantwoordde deze vraag eenduidig met ja. Twee jongeren begonnen hun antwoord echter met nee, er volgden twee verschillende verklaringen met uitleg hiervoor. Een keer werd benoemd dat de jongere het alleen belangrijk vindt op praktisch gebied, het krijgen van goede hulp. Voor het emotionele aspect kan deze bij 'close friends' terecht. De andere verklaring was meer gericht op het alleen belangrijk vinden van een alliantie met de coach en trajectbegeleider, met de andere begeleiders is dit niet noodzakelijk. De redenen voor het belangrijk vinden van het hebben van een positieve alliantie, was voor de anderen met name gericht op belang voor eigen vooruitgang. Een positieve alliantie heeft volgens hun een bevorderende invloed op hun eigen vooruitgang in het traject. Het citaat hieronder ligt dit verder toe.

'Ja want als het contact goed is kan ik aangeven wat goed verloopt en wat niet en waar ik extra hulp bij moet krijgen. Als het gewoon goed zit en ook leuk dan is het niet zo moeilijk iets minder leuk te zeggen. Dan kan ik weer samen met mijn coach of iemand kijken wat ik moet doen en hoe verder snap je'

Het blijkt dus dat het hebben van een goedwerkende alliantie belangrijk is voor de jongeren. Zij laten dit ook zien door het aangeven van hun eigen aandeel bij het leggen van contact. Algemeen kan gezegd worden dat hun eigen initiatieven vooral gericht zijn op leuke en simpelere aspecten. Zo wordt een praatje maken het meest genoemd, gevolgd door meer onder zitten en het uit zichzelf delen van (vooral leuke) gebeurtenissen. Door zelf initiatief te nemen proberen de jongeren een leuke band op te

bouwen, en bieden zij hier naar eigen zeggen genoeg mogelijkheden voor. Het effect van hun initiatief pakt gezien de resultaten niet altijd goed uit, hun mening over het contact met de begeleiders is wisselend. De helft van de jongeren vindt dat sommige begeleiders te afstandelijk zijn waardoor ze het gevoel hebben dat het teveel vanuit een kant moet komen. Dit is te koppelen aan het feit dat zij bij benoemen dat een alliantie van twee kanten moet komen, wat dus voor hun niet overeenkomt met de ervaringen in de praktijk. Twee jongeren geven aan dat zij met de meeste begeleiders meer een werkrelatie dan persoonlijke relatie hebben, voor een van hen is dit geen probleem. Hij is tevreden met de hulp op praktisch gebied en geeft aan dat dit een bewuste keuze is van hem zelf. De andere jongere laat echter wel duidelijk blijken dat hij behoefte heeft aan 'aandacht op het moment dat ik het nodig heb', reden hiervoor blijkt uit het volgende:

'Om het goede voorbeeld te geven uhm.. Gaat over mijn zangles, vind ik zelf super leuk. Maar ik weet dat er bijna niet naar wordt gevraagd. Er is dan bijna niemand die er naar vraagt, behalve een paar mensen, maar dat maakt ook niet uit want die paar mensen zorgen er dan wel voor dat ik mijn hart kan luchten. En mijn verhaal kan doen.'

En:

'Want ook al lijkt ik confident soms, dat ben ik heel vaak eigenlijk niet. Dus ik breng het vaak heel mooi en ik doe alsof het wel lukt en ik sterk in mijn schoenen sta, maar dat valt nog vies tegen, dus ik geef ze subtiele dingen om erover te praten maar soms ook harde hints door letterlijk voor de deur te staan. Want ik heb dat gewoon nodig'

Hoe zien zij die alliantie terug in het pension

Vind jij dat er in en door het pension genoeg aandacht wordt besteedt aan het contact? Er is hier vooral gekeken hoe de jongeren dit wel of niet terugzagen in het pension naar hun idee. Veel jongeren merken op dat er wel echt geprobeerd wordt hier aandacht aan te besteden en dat hier ondanks de vele jongeren en lage bezetting wel genoeg aandacht aan wordt besteedt. Een jongere zegt daarbij:

'Er zijn nu ook wat meer jongeren hier in dit gebouw. Dus dan, ik neem dan aan dat het contact wat minder wordt als eerst omdat een begeleider natuurlijk meerdere jongeren moet begeleiden. Als dat echt allemaal een op een zou zijn, zou het veel meer zijn. Maar ja ik snap wel dat dat niet zo makkelijke gaat'

Het geven van aandacht wordt vooral teruggezien in het helpen als ze de begeleiders nodig hebben en dat de begeleiders er dan zijn voor de jongeren. Een keer wordt er benoemd dat de aandacht vaker teveel op het negatieve wordt gericht, gericht op de problemen. De vraag *'als je kijkt naar jouw verblijf in het pension, welke dingen vind je fijn?'* vult bovenstaande gegevens nog aan met meer specifieke punten. Bij deze vraag is er vooral op gelet wat de jongeren van begin tot nu meenemen als fijne ervaringen in het contact met de begeleiders. Aspecten die door de jongeren echt als fijn worden ervaren kijkende naar de alliantie gaat vooral over het gevoel hebben echt altijd ergens terecht te kunnen. Dit wordt benoemd in de letterlijke zin over het hebben van een slaapplek maar ook in de

zin van het krijgen van hulp als ze dit nodig hebben. Regelmaat en geduld vanuit het pension wordt door de jongeren heel erg gewaardeerd. Andere resultaten die hierna worden besproken, komen voort uit antwoorden van de jongeren bij met name vragen over het taakaspect en emotioneel aspect van de alliantie. Er zijn geen letterlijke vragen gesteld, dit is door middel van doorvragen uitgediept. Bij het taakaspect kom naar voren dat de jongeren de praktische samenwerking als zeer fijn en duidelijk ervaren. Ze hebben het gevoel dat ze kunnen aangeven wat zij wel en niet willen en dat het pension op deze behoeften aansluit. Op de vraag 'zijn jullie het eens over wat belangrijk is om aan te werken', antwoorden alle jongeren ja. Het emotionele aspect laat echter minder uitgebreide resultaten zien. De meeste vragen over het emotionele aspect worden enkel met ja of nee beantwoord, waarbij wel al gezegd kan worden dat de jongeren op de meeste vragen met een meerderheid ja hebben beantwoord. Wat voor elke jongere gezegd kan worden is dat zij het gevoel hebben dat ze eerlijk kunnen zijn en het belangrijkste dat zij vertrouwen hebben in het merendeel van hun begeleiders.

Welke aspecten zijn belangrijk voor een positieve alliantie volgens de jongeren

Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn de volgende vragen gesteld; 'wat vind jij belangrijke eigenschappen van een begeleider', 'wat vind je nog meer belangrijk als je kijkt naar het contact tussen jou en de begeleider(s)', 'als je kijkt naar jouw verblijf binnen het pension, welke dingen zijn dan fijn'. Een gedeelte van de antwoorden is geïntegreerd meegenomen uit andere antwoorden van de jongeren die niet specifiek als antwoord dienden op de gestelde vragen, maar wel aansluiten op de deelvraag. Als belangrijke eigenschappen van een begeleider geven de jongeren met name aan dat deze gaat voor het beste advies, dat aansluit bij wat de jongere nodig heeft, zichzelf openstelt ten opzichte van de jongeren, het vermogen heeft om zich in te leven en vertrouwen heeft in de jongeren. Het laten zien van dit vertrouwen geeft de jongeren naar eigen zeggen het gevoel dat het kan lukken, een boost voor het zelfvertrouwen. Aansluitend blijkt ook weer dat zij vinden dat een positieve alliantie van twee kanten moet komen. Drie van hen geven zelfs aan dat zij zelf meer begrip mogen hebben voor situaties en de begeleiders, met name gericht op het gebrek aan tijd. Begrippen die vaak samen genoemd worden zijn luisteren, begrijpen en handelen. Over dit handelen verwijzen ze vaak naar het gegeven dat als een begeleider je echt begrijpt, deze ook weet hoe die moet handelen. Meer dan de helft benoemt nog dat communiceren, met elkaar praten erg belangrijk is.

Wat missen zij bij de alliantie tussen hen en de hulpverleners

De resultaten die hierna volgen zijn vooral gebleken uit vragen naar aanleiding van missende, vervelende of ontbrekende aspecten die de jongeren gedurende het interview deelden. Hierop is doorgevraagd wat zij in deze situaties misten. De twee vragen die wel direct gesteld zijn om de missende aspecten te achterhalen betreffen 'als je kijkt naar jouw verblijf binnen het pension, welke dingen zijn voor jou minder fijn (vanaf de start)' en 'als er iets is in het contact tussen jou en de begeleider(s) dat je kunt veranderen, wat zou dat dan zijn'. Er wordt vaak ongenoegen uitgesproken betreft het kijken naar uitzonderingen. Wat zij hierin missen is dat begeleiders niet naar hun uitleg luisteren waardoor zij zich niet gehoord voelen. Er moet volgens hun meer gekeken worden naar de situatie en behoeften van de jongeren op dat moment. Drie aspecten die overlap met elkaar vertonen,

maar wel als losstaande missende aspecten worden benoemd zijn: meer initiatief vanuit de begeleiders, meer persoonlijk contact en meer openheid. De jongeren vinden het namelijk jammer dat de begeleiders niet meer van zichzelf laten zien, en zij hierin ook weinig initiatief tonen. Het kunnen hebben en leggen van persoonlijker contact is daardoor lastig voor de meesten. Antwoord op de vraag of de jongeren hun ongenoegen bespreken met de begeleiders wordt in de meeste gevallen met nee beantwoord. Daarbij geven ze wel aan dit te willen doen en behoefte eraan hebben dat er meer samen met hun gezet en gesproken wordt, wat terugvalt op het stukje communiceren. Een aantal geeft namelijk aan moeite te hebben met het verwoorden, bespreken en het confronteren van de begeleiders over zaken die zij als niet prettig ervaren. Er zijn volgens de jongeren nauwelijks momenten waarop dit soort dingen echt goed besproken kunnen worden.

Conclusie

Voor het beantwoorden van de hoofdvraag: 'Wat beleven de jongeren betreft de alliantie tussen hen en de hulpverlener(s)' is het allereerst belangrijk om te weten dat alle jongeren het hebben van een alliantie met hun begeleiders belangrijk vinden. Het neemt volgens hun een centrale plek in bij het traject en hun vooruitgang. Uit de literatuur is dit gegeven ook duidelijk naar voren gekomen. Een positieve beoordeling van de kwaliteit van de alliantie speelt namelijk een grote rol bij de uitkomsten van een behandeling (Barnhoorn et. al., 2013). Volgens Wolfe, KayLambkin, Bowman & Childs (2013) wordt er zelfs aangegeven dat de centrale onderdelen in een alliantie zorgen voor een vertrouwd en veilig gevoel bij de cliënt. Hiervoor moeten er gekeken worden naar de beleving én beoordeling van de jongeren over deze onderdelen van de alliantie. De kwaliteit van de alliantie is daarbij eigenlijk een maatstaf om te bepalen hoe goed de therapeut en cliënt samenwerken (Horvath, Del Re, Flückiger & Symonds, 2011). Voor het beantwoorden van de hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat gebruiken we de beleving van de jongeren betreft de kwaliteit van de alliantie als deze maatstaf voor beoordeling. Te beginnen met het taakaspect dat over de overeenstemming van het doel of middel én de aanpak van de behandeling gaat (Barnhoorn et. al.). Hulp bij praktische zaken is voor jongeren rond hun 18^e levensjaar belangrijk, vooral voor deze jongeren (Fransen et. al., 2008). Deze praktische hulp wordt door het pension zeker vervuld, centraal hierbij staat dat er onderdak wordt aangeboden, waarover de jongeren uiten dat dit voor hen al een last van hun schouders is. Het geeft ze de mogelijkheid om te werken aan het weer op eigen benen kunnen staan (Heineke, 2007). Dit geven de jongeren zelf ook aan in de zin van het hebben van een stabiele basis. In combinatie met het gegeven dat de jongeren zich over het algemeen goed voelen in het pension maakt dat dit een opstap vormt naar het begin van vooruitgang (Heineke, 2007). Verder kan er geconcludeerd worden dat de jongeren de samenwerking bij het taakaspect op een positieve manier beoordelen en beleven. Wat zeer duidelijk uit de resultaten naar voren komt is dat de jongeren en begeleiders samen kijken naar de behoeften van de jongere, betreft hun doelen en manier van aanpak. De handelingen in de samenwerking zijn duidelijk voor de jongeren door het opstellen van de doelen, vormen van een plan en gesprekken over de vorderingen. Dit geeft de jongeren een beeld wat hun te doen staat en inzicht in hun vorderingen (Altena et. al., 2010). De basis van het taakaspect is er en kan aangevuld worden met de rolverdeling tussen beide partijen. De jongere blijft namelijk besluitvormer doordat deze zijn eigen doelen bepaald, de begeleider neemt daarbij een begeleidende en adviserende houding aan (van Yperen et. al., 2003). Het tweede onderdeel van de alliantie betreft het emotioneel aspect waarbij er gekeken wordt naar empathie, de band en het vertrouwen (Barnhoorn et. al. 2013). Het vertrouwen dat de jongeren hebben in hun begeleiders sluit hierbij aan en is belangrijk voor hun geloof in het traject en het voortzetten hiervan. Wanneer er geen vertrouwen is in de hulpverlener/begeleider zal geloof in het traject bemoeilijkt worden (Manso, Rauktis & Boyd, 2008). Verder geven de jongeren aan dat zij altijd ergens terecht kunnen en het gevoel te hebben eerlijk te kunnen zijn. Altijd ergens terecht kunnen is een belangrijk onderdeel van behulpzaamheid gericht op de begeleiders. De jongere moet het gevoel hebben deze te kunnen bereiken op momenten dat het nodig is (Manso, Rauktis & Boyd, 2008).

Het bovenstaande geeft inzicht in de beleving van de jongeren betreft de onderdelen van de alliantie zoals zij deze terug zien in het pension. Het zijn dus aspecten die het pension volgens de jongeren op een positieve manier aanbied en uitvoert. Naast deze positieve punten van de alliantie die voor de jongeren wel in orde zijn, komen er ook duidelijke missende aspecten naar voren. Gelijk beginnende bij het emotionele aspect waarbij door de jongeren duidelijk aangegeven wordt dat er belangrijke punten missen. De begeleiders ontbreekt het aan het meer laten zien van hunzelf, openheid naar de jongeren toe. De jongeren voelen hier te weinig dat de begeleiders er ook echt voor gaan en missen het kunnen bespreken van leuke en meer persoonlijke dingen. De emotionele band met begeleiders ontbreekt voor veel nog, wat maakt dat het emotionele aspect op een andere manier beleefd wordt dan het taakaspect (Beijersbergen, Jansen, Wolf, 2008). Dit en de andere missende aspecten zoals deze voor de jongeren duidelijk als vervelend ervaren, worden door niet tot nauwelijks besproken met hun begeleiders. Er vinden geen gesprekken plaats over het ongenoegen dat zij ervaren. Het gebrek aan eigen initiatief en onwetendheid in manier van aanpakken heeft te maken met het gebrek aan vermogen om hiermee om te gaan (Jeeninga, 2010). Te zien is dat jongeren over het algemeen tevreden zijn met de hulp die zij ontvangen, met name gericht op het taakaspect. De clients theory of change gaat over de percepties en visies die de cliënt heeft over de aard van het probleem dat centraal staat bij de therapie en mogelijkheid tot oplossen of verbeteren (Robinson, 2009). Het gaat hier om meer dan doelen en verwachtingen, echt contact leggen met de cliënt over ervaringen van het eigen proces, wensen en hierop aansluiten met een passende aanpak. De begeleider moet hier het initiatief nemen en zijn kwaliteiten inzetten om het proces in juiste banen proberen te leiden (Baldwin, Wampold & Imel, 2007). Initiatief vanuit de begeleider is ook een van de ontbrekende aspecten, die zich ook uit in het gebrek aan mogelijkheden voor de jongeren om hun ongenoegen te kunnen uiten. Om de beoordeling van de ervaren kwaliteit van de alliantie en behandeling echt aan het licht te kunnen brengen, is er monitoring nodig (Saptya et al., 2004).

De resultaten in het licht van de onderzoeksvraag en theorie geven aan dat de jongeren het hebben van een alliantie belangrijk vinden voor de eigen vooruitgang. Daarbij ervaren zij in en vanuit het pension al veel positieve aspecten die maken dat zij het contact met hun begeleiders op een fijne manier beleven. Echter komen er ook punten naar voren die voor de jongeren duidelijk verbeterd kunnen worden bij dit contact. Belangrijke gegeven is dat veel missende aspecten niet besproken worden met de begeleiding. Inzicht in problemen binnen over de alliantie en verloop van het traject blijft daardoor onderbelicht. De ontbrekende punten, die wel onderdeel zijn van de alliantie, maken dat deze niet als geheel positief kan worden beoordeeld. De belevingen van de jongeren betreft de alliantie geven aan de hand van de resultaten een dekkende uiteenzetting. Er is inzicht verkregen in de eigen betekenis die zij aan de alliantie geven, welke aspecten zij plaatsen bij een positieve alliantie en hoe de alliantie volgens hun belevingen wel of niet terug komt in het pension.

Zoals bij elk onderzoek, zijn er ook in dit onderzoek kritiekpunten die meegenomen moeten worden. Tijdens de interviews en ook uit de resultaten blijkt dat het onderdeel betreft het emotionele aspect moeilijkheden voor de jongeren meebrengt. Vooropgesteld kan worden dat de vraagstelling in het gehele interview op een zodanige manier is opgesteld en bevraagd zodat deze op een begrijpelijk

manier voor de jongeren te verwerken en beantwoorden zou zijn. Tijdens het stellen van de vragen konden de jongeren wel algemene punten benoemen, maar hadden zij moeite met het specifiekere toelichten hiervan. Hierdoor is er te weinig inzicht verkregen in de missende aspecten die de jongeren beleven. De aspecten die de jongeren wel benoemden en getracht hebben uit te leggen zijn voornamelijk meegenomen. Deze aspecten zijn echter wel op een zorgvuldige manier gecheckt of nader besproken voor zover mogelijk. Gezien het feit dat de zwerfjongeren in veel gevallen kampen met een licht verstandelijke beperking is het voor verder onderzoek van belang dat er een draagvlak gecreëerd wordt. Een draagvlak waarbij de jongeren meer ondersteuning en eventuele sturing krijgen bij het kunnen definiëren van onderwerpen gericht op emoties en emotionele aspecten (de Beer, 2016). De Beer (2016) geeft een aantal handvatten die het communiceren met mensen met een licht verstandelijke beperking vergemakkelijken. Te denken is aan het TOPOI-model, dat staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Gebieden waar bepaalde verschillen en misverstanden achterhaald kunnen worden. In dit onderzoek is de beleving van de jongeren bekeken, en ook enkel die van de jongeren. Behoeften van de jongeren alleen omvatten niet het volledige inzicht om te kunnen bepalen waar zich nu exact de factoren bevinden die de alliantie verstoren. Zoals in het theoretisch kader al naar voren kwam zijn er in de alliantie namelijk twee partijen betrokken en niet de jongeren alleen (Hatcher & Barends, 2006), (Horvath, 2005). Behoeften van de jongeren én behoeften van de hulpverleners zullen naast elkaar neergelegd moeten worden om de 'black box' van ieder inzichtelijk te maken. Dat wat de jongeren ervaren hoeft namelijk niet perse overeen te komen met dat wat de hulpverleners ervaren en naar hun belevingen uitvoeren. Er wordt dus geadviseerd om, net zoals in dit onderzoek, de belevingen en behoeften van de hulpverleners ook te onderzoeken.

De resultaten hebben duidelijk aangetoond dat er voor de jongeren bepaalde aspecten missen bij hun beleving van de alliantie met hun begeleiders. Daaruit is de conclusie getrokken dat er over het algemeen geldt dat de jongeren dit niet bij de begeleiding hebben aangekaart of besproken. Daarbij wordt aangegeven dat er vanuit de begeleiding weinig daadwerkelijke momenten worden aangeboden waarin deze terugkoppeling kan plaatsvinden. Het IWF-model laat zien dat een hulpverlener feedback moet meenemen tijdens de behandeling, dit wordt verbonden met het resultaat en resultaatmeting (Pijnenburg, 2010; Pijnenburg & van Hattum 2013). Een effectieve hulpverlener reflecteert voortdurend op thema's (van Yperen, van der Steege, Addink & Boendemaker, 2010). Samen met het gegeven dat het ontwikkelen van een positieve alliantie, vroeg in de behandeling, van essentieel belang is, is toezicht vanaf het begin en gedurende de voortgang hiervan van groot belang (Barnhoorn et. al., 2013). Er bestaan verschillende modellen en vragenlijsten die de alliantie meten. Een paar voorbeelden hiervan zijn:

- JAS (Jeugdhulp Alliantie Schaal) die de alliantie beoordeeld aan de hand van een vragenlijst. Client én hulpverlener vullen ieder hun eigen versie in die achteraf naast elkaar neer gelegd kunnen worden
- Working Alliance Inventory
Evalueert de emotionele band tussen cliënt en therapeut én de mate van overeenkomst over de therapiedoelen en -taken.

Ontwikkeling van een dergelijk model of handvat, waarmee de alliantie gemeten en/of beoordeeld kan worden kan eruit komen te zien als het bovenstaande. De jongeren geven zelf aan dat zij moeite ervaren bij het verwoorden van vervelende dingen en dit terugkoppelen aan hun begeleider(s). Het kan een mogelijkheid zijn om bepaalde vragenlijsten, modellen of andere metingen voor de alliantie om te zetten naar een meer passende interventie die met de jongeren samen ingezet kan worden. Inzetten van een dergelijke interventies moet toepasbaar zijn bij het gehele traject, van begin tot eind.

Literatuur

Altena, A., Oliemeulen, L., Wolf, J. (2010). *Dakloosheid bij jongeren. Risico's, routes en mogelijkheid tot preventie*. Nijmegen: Radboud UMC Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg

Ballering, C., Bergen, A. van, (2013). *Routes naar dakloosheid*. Utrecht: GG&GD

Baldwin, S. A., Wampold, B. E., & Imel, Z. E. (2007). Untangling the alliance-outcome correlation: Exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 842-852. doi: 10.1037/0022-006X.75.6.842

Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek. Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Barnhoorn, J., Broeren, S., Distelbrink, M., Greef, M. de, Grieken, A., van, Jansen, W., Pels, T., Pijnenburg, H., Raat, H. (2013). *Client-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd*. Utrecht: Verwery-Jonker Instituut.

Beer, Y. de. (2016). *Kompas Licht Verstandelijke Beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning*. Amsterdam: Uitgeverij SWP

Beijersbergen M, Jansen C, Wolf J. (2008) Zwerfjongeren in Utrecht. Omvang en profiel van de zwerfjongerenpopulatie. Nijmegen: Radboud UMC Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg

Bergen, A. van, Smit, R., Reinking, D., Muis, L., Leer, M. van der, et al. (2010). *Zorg voor sociaal kwetsbaren: themarapport volksgezondheidsmonitor Utrecht*. Utrecht: GG&GD

Bijvoets, M. (2006). *Zwerfjongeren in Den Haag. Een onderzoek naar de profielen van zwerfjongeren en de hulpverlening gezien vanuit profielen*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Deth, A. van, Doorn, L. van, Rensen, P. (2009). *Sociale uitsluiting van zwerfjongeren: Stand van zaken in Nederland*. Utrecht: Movisie.

DeRubeis, R. J., Brotman, M. A., & Gibbons, C. J. (2005). A conceptual and methodological analysis of the nonspecifics argument. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 174–183. Geraadpleegd van <http://dx.doi.org/10.1093/clipsy.bpi022>

Dinger, U., Strack, M., Sachsse, T., Schauenberg, H. (2009). Therapists' attachment, patients' interpersonal problems and alliance development over time in inpatient psychotherapy. *Psychotherapy Chicago*. 46(3):277-90. doi: 10.1037/a0016913.

Duncan, B.L., Miller, S.D., Wampold, B.E., & Hubble, M.A. (2010), *The heart and soul of change, second edition. Delivering what works in therapy*. Washington DC: American Psychological Association.

Fransen, N., Handel, C. van den, Wolswinkel, L. (2009) *Zwerfjongeren (z)onder dak. Casus onderzoek naar de overstap van Jeugdzorg naar Maatschappelijke Opvang*. Amsterdam: DSP-groep BV.

Fransen, N., Handel, C. van den. (2011) *Zwerfjongeren in beeld: literatuurstudie naar kennisontwikkeling over zwerfjongeren*. Amsterdam: DSP-Groep BV.

Hatcher, R. L., Barends, A. W., (2006). How a return to theory could help alliance research. *Psychotherapy Chicago*. 43(3):2-9 doi:10.1037/0033-3204.43.3.292.

Heineke, D. (2007) *Zwerfjongeren. Vraag, aanbod en beleid op een rij*. Utrecht: Movisie.

Horvath, A. O., Flückiger, C., Del Re, A. C., Symonds, D., Wampold, B. E., (2011). Therapist effects in the therapeutic alliance-outcome relationship: A restricted-maximum likelihood meta-analysis. Geraadpleegd op: http://acdelre.weebly.com/uploads/1/8/5/1/18518268/del_re_post_print_therapist_effects_meta-analysis.pdf

Keller, S.M., Zoellner, L.A., & Feeny, N.C. (2010). Understanding factors associated with early therapeutic alliance in PTSD treatment: Adherence, childhood sexual abuse history. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 974-979.

Korf, D. J., Ginkel, P. van & Wouters, M. (2004). *Je ziet het ze niet aan: Zwerfjongeren in Flevoland*. Amsterdam: Rozenberg Publishers.

Liber, J.M. Leeden, A.J.M., Sauter, F. & Treffers, P.D.A., (2007). Therapeutische alliantie: de TPOCSA nl. Een observatie-codeersysteem voor het beoordelen van de band tussen cliënt en therapeut bij kinderver psychotherapie. *Kind en Adolescent*, 28(1), 20-31.

Maaskant, J. (2005). *Bandieten, dissidenten, weglopers of verschoppelingen?: profielen van thuisloze jongeren in Rotterdam*. Rotterdam: Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Maatschappelijke Dienstverlening Gastenhof. Geraadpleegd op 10 mei 2017. <http://www.gastenhof.nl/professionals-verwijzers/zwerfjongeren>.

Manso, A. M. S., Rauktis, M. E. & Boyd, S.(2008). Youth expectations about therapeutic alliance in a

residential setting. *Residential Treatment for Children & Youth*. (25)1. 55-72.
<http://dx.doi.org/10.1080/08865710802209826>.

Menger, A. (2010). Wat werkt en wie werkt? Over effectiviteit en professionaliteit in het reclasseringswerk. *Maatwerk: Vakblad voor maatschappelijk werk*, nummer 2.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2011). *Zwerfjongeren in Nederland: een heldere definitie*. Den Haag: Ministerie van VWS.

Norcross, J.C. (2010). The therapeutic relationship. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change, second edition. Delivering what works in therapy* (pp.113-141). Washington DC: *American Psychological Association*.

Ormhaug, S. M., Jensen, T. K., Wentzel-Larsen, T. & Shirk, S. R., (2013). The therapeutic alliance in treatment of traumatized youths: relation to outcome in a randomized clinical trial. *Journal of consulting and clinical psychology*. 82(1):52-64. doi: 10.1037/a0033884

Rijsingen, R. van, Theunissen, J., Grooteboer, W., & Pijnenburg, H. (2013). *Alliantie tussen cliënt en hulpverlener*. Lectoraat Werkzame Factoren in de Zorg voor Jeugd. Nijmegen: HAN University of Applied Science.

Robinson, B. (2009). When therapist variables and the client's theory of change meet. *Psychotherapy in Australia*, 15(4), 60-65.

Rosenzweig, S. (1936). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *American Journal of Orthopsychiatry*. 412-415. doi:10.1111/j.1939-0025.1936.tb05248.x

Ross-Van Dorp, C. (2006). Investeren in Jeugd. Een overzicht. *Brief van de Staatssecretaris van VWS aan de Tweede Kamer*. Den Haag: Ministerie van VWS.

Sapyta, J., Reimer, M. & Brickman, L. (2004). Feedback to clinicians; Theory, research and practice. *Journal of clinical psychology*.(61)2, 145-153. doi: 10.1002/jclp.20107

Visiedocument Pension Roerzicht (2014). Maasbracht: Gastenhof.

Yperen, T. van den, Booy, Y., & Veldt, M. van der, (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Yperen. T. van den, Steege, M. van der, Addink, A., & Boendemaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut

Vink, R. (2015). Hoe concreter hoe beter. Rapportage over een cursus communicatie voor ambulante

begeleiders. *Klik*, 74(1), 8-14.

Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate. Models, methods and findings*. Hillsdale NJ: Erlbaum.

Willems, A. (2016). *Challenging relationships* (openbare publicatie van Tilburg Universiteit, 2016). Geraadpleegd op: [https://pure.uvt.nl/portal/en/publications/challenging-relationships\(52f0753a-6efc-493a-8ab9-4e843c670b90\).html](https://pure.uvt.nl/portal/en/publications/challenging-relationships(52f0753a-6efc-493a-8ab9-4e843c670b90).html)

Wolfe, S., Kay-Lambkin, F., Bowman, J., & Childs, S. (2013). To enforce or engage: the relationship between coercion, treatment motivation and therapeutic alliance within community based drug and alcohol clients. *Addictive Behaviours*. 38(5), 87-95. doi: 10.1016/j.addbeh.2013.01.017

Zoon, M. (2012). *Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut

Bijlagen

Bijlage 1 - Analyseplan

De afgenomen interviews zijn verbatim getranscribeerd en worden geanalyseerd volgens de procedure van Boeije (2005). De analyse start eerst met het globaal doorlezen van elk interview om er weer een globaal beeld van te krijgen. Zin voor zin en woord voor woord zijn belangrijke en opvallende stukken uit fragmenten gemarkeerd. In de kantlijn van het bestand zijn aan deze gemarkeerde elementen labels toegekend. Belangrijk hierbij is dat een fragment meerdere labels kan bevatten, zoals ook is gebleken bij dit open coderen. In bijlage 6 is dit proces van open coderen terug te vinden. Bij de volgende stap, het axiaal coderen, zijn allereerst alle toegekende labels van alle interviews in een tabel verwerkt. Elk interview is daarbij in een aparte kolom geplaatst met daar alle bijbehorende labels van dat interview eronder. Vergelijkbare labels, niet alleen van hetzelfde interview maar ook van de interviews onderling, kregen eenzelfde kleur, symbool of ander kenmerk om aan te tonen dat deze bij elkaar hoorden. Ter verduidelijking is een gedeelte van dit schema toegevoegd aan bijlage 7. De labels verbonden door eenzelfde kleur, symbool of ander kenmerk worden samengevoegd en gecategoriseerd. Er wordt dus eigenlijk een best passende benaming ontwikkeld voor de verschillende labels die bij elkaar horen. Als alle labels zijn samengevoegd worden deze op basis van geschiktheid, frequentie en bruikbaarheid verwerkt in een code boom. Hier worden hoofd en sub categorieën onderscheiden van elkaar waarbij er een herstructurering van de gegevens plaatsvindt. In bijlage 8 is te zien hoe deze code boom is vormgegeven. De belangrijkste en vanuit de interviews meest naar voren komende categorieën hebben elk een eigen code boom gekregen, met daaraan dus eventuele subcategorieën. Eventuele zichtbare pattern codes, patronen en andere aanvullende informatie zijn in memo's vastgelegd voor later gebruik. Vanuit de code boom is er overgestapt naar het uitwerken van de gevonden categorieën. De fase van het selectief coderen is begonnen met het centraal stellen van de onderzoeksvraag in een mindmap. De codebomen en deelvragen zijn naast de onderzoeksvraag neergelegd, aan de hand daarvan zijn er onderlinge verbanden gemaakt. Deze verbanden hebben met name de vorm aangenomen van overeenkomsten, met een aantal uitzonderingen. De gehele mindmap bevindt zich in bijlage 9. De rode pijlen staan voor een negatief verband, de groene pijlen geven een positief verband aan. Er is puur gekeken naar resultaten die belangrijk zijn voor beantwoording van de deelvragen, met oog op de onderzoeksvraag. Irrelevante informatie wordt niet meegenomen in de mindmap, wel worden alle aantekeningen en gegevens bewaard. Dit is van groot belang voor bewaking van het doorlopen proces en het eventueel terug kunnen zien van gemaakte stappen.

Bijlage 2 - Topiclist

Topic	Subtopic
Setting	- Motivatie aanmelding - Setting binnen het pension - Connectie met het pension, mede bewoners en hulpverleners
Eerste contact	- Aanmelden - Eerste indruk - Intake - Gevoel
Alliantie	- Eigen uitleg jongeren - Betekenis jongeren - Visie over (aandacht voor) alliantie binnen pension - Taakaspect en emotioneel aspect - De hulpverlener
Aangeboden zorg	- Ontvangst (intake) - Tevredenheid belangrijkste hulpverlener (coach) - Missende aspecten - Positieve aspecten

Bijlage 3 - Vragenlijst

Introductie

De introductie wordt gestart met verdere uitleg over het doel en in grote lijnen de inhoud van het interview. Ter ondersteuning worden de begrippen alliantie, taakaspect en emotioneel aspect op een voor de geïnterviewde begrijpelijke manier uitgelegd. Verder bespreekt de interviewer nog een aantal algemene zaken, deze benoemt daarbij de volgende punten:

- Het interview wordt geheel opgenomen, puur voor eigen gebruik, zodat dit later teruggeluisterd en uitgewerkt kan worden.
- Het kan zijn dat er, wanneer dit nodig is, tussendoor aantekeningen gemaakt worden.
- Je hebt altijd de mogelijkheid vragen te stellen wanneer iets onduidelijk is.
- De duur van het interview zal maximaal 60 minuten zijn, het gaat erom dat alle belangrijke informatie besproken is. Deze tijd is een richtlijn, het kan dus ook korter of iets langer zijn.

Als alles besproken is, het contract ondertekend en er geen vragen of onduidelijkheden vanuit de deelnemer zijn, kan het interview starten.

Gegevens

Datum:

Deelnemer:

Sekse:

Verblijfperiode:

Aantal eerdere zorgplekken:

Interview vragen

Pension Roerzicht algemeen (huisvesting)

1. Wat is de keuze geweest om naar pension Roerzicht te komen?
2. Hoe is het om hier te wonen?
3. Hoe is het om hier te wonen samen met de begeleiders en huisgenoten?
4. Hoe voel jij je over het algemeen hier in het pension?

Eerste contact

5. Hoe is het aanmelden verlopen, focus hier op de stappen (aanmeldprocedure, intakegesprek)?
6. Wat waren je eerste indrukken?
7. Wat zijn je ervaringen met het intakegesprek?
8. Met wat voor een gevoel of met welke instelling ben je gestart in het pension?
Ervaring ontvangst, verwachtingen, klaar om te starten, genoeg duidelijkheid

Betekenis alliantie

9. Als je in een zin 'contact/samenwerking/relatie met een begeleider zou moeten beschrijven, hoe zou je dat doen?
10. Wat is jouw mening over het contact tussen jezelf en begeleiders?
11. Is dit belangrijk voor jou?
Zo ja, wat maakt het zo belangrijk voor je? Zo nee, wat maakt dat het niet/minder belangrijk voor je is?
12. Wat doe jij zelf om te werken aan het contact met de begeleiders?

Alliantie inhoudelijk (mag ook gaan over een andere begeleider)

13. Met wie van de begeleiders werk je het meeste samen? (Coach)
14. Wat doen jullie in deze samenwerking, kun je voorbeelden geven? Denk aan doel, taken om doel te bereiken (doelen opstellen, evalueren, zaken regelen)
15. Wat vind je van deze samenwerking als je kijkt naar het samen werken aan doelen, afspraken maken, etc.?
Tevreden, ontevreden, verloop
16. Zijn jullie het eens over wat belangrijk is om aan te werken?
17. Sluit deze samenwerking aan op jou als persoon? Of; heb je het gevoel dat je actief

meewerkt in deze samenwerking? Met betrekking tot doelen die je zelf zou willen stellen.

18. Hoe kun je het vinden met jouw coach?
19. Op welke manier kun jij bij deze coach terecht?
20. Krijg je genoeg steun van je coach (of andere hulpverleners)?
21. Als je je vervelend voelt, kun je dan je gevoelens kwijt?
22. Wordt er naar jouw idee naar je geluisterd?
23. Heb je het gevoel dat je eerlijk kunt zijn tegen je coach?
24. Heb je vertrouwen in en vertrouw jij je coach?

25. Wat vind jij belangrijke eigenschappen van een begeleider?
26. Wat vind je nog meer belangrijk als je kijkt naar het contact tussen jou en de begeleider(s)?
27. Wordt er samen geëvalueerd, ook op proces?

Aangeboden zorg

De volgende vragen hebben vooral betrekking op de alliantie (relatie/contact), vermeld dit erbij voordat de vragen gesteld worden.

28. Vind jij dat er in het pension genoeg aandacht wordt besteedt aan het contact met elkaar?
Hoe ziet de jongere dit wel of niet terug?
29. Als je kijkt naar jouw verblijf binnen het pension, welke dingen vind je dan fijn?
Start, traject, hulp, sfeer
30. Zijn er ook dingen die voor jou minder of niet fijn zijn?
Start, traject, hulp, sfeer
31. Denk je dat je met behulp van pension Roerzicht (of een specifieke coach) jouw doelen kunt bereiken?
 - Zo ja, welke punten maken dat dit gaat lukken?
 - Zo nee, welke punten maken dat dit niet gaat lukken?
32. Als er iets is in het contact tussen jou en de begeleider dat je kunt veranderen, wat zou dat dan zijn?
33. Welke adviezen en/of meningen wil je nog kwijt die volgens jou nog belangrijk zijn voor dit onderzoek?

Afsluiting

De interviewer zal een aankondiging maken wanneer het interview bijna afgelopen is. Belangrijke punten die voor de interviewer nog niet duidelijk zijn, worden nog bevraagd. Op deze manier kan er samen gewerkt worden naar het einde en is de geïnterviewde op de hoogte van wat hem of haar te wachten staat. Het einde van het interview wordt afgesloten met een korte samenvatting. Deze wordt bij de deelnemer gecheckt en er is een mogelijkheid voor eventuele laatste aanvullingen. Om te kijken naar de ervaringen van de geïnterviewde betreft de aanpak, vorm en inhoud van het interview worden nog de volgende vragen gesteld:

- Hoe heb je dit interview ervaren?
- Wat is er goed gegaan en welke dingen moeten voor een volgende keer anders?
(inhoudelijke vragen, vraagstelling, etc.)

Hierna zullen kort belangrijke praktische dingen door de interviewer opnieuw aangehaald worden zoals het contract en dat dit interview geheel verwerkt zal worden. Bij dit laatste wordt vermeld dat wanneer het geheel verwerkt is, de geïnterviewde recht heeft op inzage en eventuele feedback op het document. Tot slot wordt deze hartelijk bedankt voor het deelnemen.

Bijlage 4 - Contract

Hoe beleven de jongeren van pension Roerzicht de alliantie tussen hun en de hulpverleners?

Verantwoordelijke onderzoeker: Lisa Khoe

Dit contract is een toestemmingsverklaringsformulier betreft een onderzoek uitgevoerd binnen pension Roerzicht. Via deze weg zal samen met de deelnemer van het onderzoek alle belangrijke zaken omtrent het onderzoek en dit desbetreffende interview besproken worden.

Praktische informatie

Dit onderzoek wil graag te weten komen hoe jij als bewoner van pension Roerzicht denkt over de alliantie (relatie, contact, samenwerking) met de begeleiders. Er wordt echt gekeken naar jullie beleving en ervaringen, door middel van een vooraf opgesteld interview. In dit interview zal ik en reeks vragen stellen over onderwerpen die aansluiten bij dit contact. Elk interview zal 45 tot 60 minuten in beslag nemen en wordt opgenomen als audio-gesprek. Deze opnames zullen enkel gebruikt worden voor de doeleinden van dit onderzoek. Alle gegevens, resultaten en andere belangrijke informatie van het onderzoek zijn geheel anoniem en worden met vertrouwelijkheid behandeld.

Gedurende het gehele interview gaan we met respect met elkaar om door naar elkaar te luisteren, grenzen aan te geven aan de ander en net taalgebruik te gebruiken. Je hebt altijd de mogelijkheid om vragen te stellen als iets onduidelijk is. Wanneer er nog persoonlijke wensen of behoeften zijn die je in dit contract wil laten opnemen, is dat hieronder mogelijk (mits dit in samenspraak met de interviewer gaat en de wensen relevant zijn voor het onderzoek).

Toevoegingen:

.....

.....

.....

.....

.....

In te vullen door de deelnemer

Ik verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over het doel en de inhoud van dit onderzoek. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgaaf van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer:

Datum: Handtekening deelnemer:

In te vullen door de uitvoerende onderzoeker

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker:

Datum: Handtekening onderzoeker:

Bijlage 5 - Ethische verantwoording

Alliantie is een aspect in de hulpverlening, en zo ook op veel meer gebieden in onze maatschappij, dat er simpelweg altijd is. Met de vele veranderingen en vooral hoge eisen die onlangs doorgevoerd zijn binnen dit vak, is het van belang dat de zorg zo efficiënt mogelijk uitgevoerd wordt. Dit moet niet ten koste gaan van de ontvangers van deze zorg, hun belangen en ervaringen dragen bij aan het oplossen van dit maatschappelijk probleem van efficiënter handelen, in een kortere tijd. De onderzoeker brengt met behulp van dit onderzoek de belevingen van de ontvangers van de zorg in kaart en benadrukt waar deze doelgroep betreft een positieve alliantie behoefte aan heeft. Op deze manier wordt een maatschappelijk probleem tussen efficiëntie, tijdsdruk, keuze in gebruik van (specifieke) interventies en de belangen van zorgontvangers op een kleinschalige manier onderzocht. Waarmee op haar beurt weer een bijdrage wordt geleverd aan het publieke belang.

Gedurende het gehele onderzoek is er getracht te handelen naar de geest van de gedragscode zoals deze terug te vinden is in de Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo (2010). Dit onderzoek kijkt naar de belevingen van de jongeren van pension Roerzicht betreft de alliantie met hun begeleiders. Samen met de opdrachtgever zijn er meerdere gesprekken gevoerd die ervoor hebben gezorgd dat er een heldere probleemstelling, vraagstelling, doelstelling en adviesbehoefte zijn opgesteld. De opdrachtgever heeft hier duidelijk de behoeften, wensen en verlangen met betrekking tot het onderzoek kunnen laten horen. Op basis hiervan is er een plan van aanpak voor het onderzoek opgesteld, die na goedkeuring wordt gehanteerd voor verder gebruik. Het plan van aanpak heeft de basis gevormd voor de inhoud en opzet van het daadwerkelijke onderzoek, en diende tijdens het onderzoek als rode draad. Een duidelijke inleiding is gevormd waarbij relevantie van het onderwerp met al een koppeling aan eerst bevonden literatuur, probleemstelling, het maatschappelijk belang, informatie over de opdrachtgever, adviesvraag, onderzoeksvraag én opgestelde deelvragen ter beantwoording hiervan alomvattend de essentie van het onderzoek laat zien. Hierna is er onderzoek gedaan in de literatuur waarbij er naar relevante, aansluitende, toelichtende en verdiepende onderzoeken of andere literaire naslagwerken gezocht is. Met een brede blik worden verschillende databanken geraadpleegd waarbij zowel nationale als internationale bronnen gebruikt kunnen worden. Van de in totaliteit bevonden stukken is er een selectie gemaakt op basis van aansluiting voor het eigen onderzoek. Om deze selectie op een gedegen manier uit te voeren zijn de onderzoeksvraag, deelvragen en andere belangrijke aspecten van het onderzoek als criteria gebruikt. Na de selectie heeft er een uiteenzetting van de theorie plaatsgevonden die een relevante bijdrage hebben geleverd aan het theoretisch kader en belang voor het veld onderzoek. Belangrijk punt bij de selectie van de onderzoeken is dat er getracht is gebruik te maken van recente literatuur, niet ouder dan 10 jaar. Echter laat de praktijk in dit onderzoek zien dat dit niet altijd mogelijk is geweest, oudere bronnen zijn nodig geweest om het theoretisch kader volledig te kunnen dekken. Bronvermelding is toegepast via de richtlijnen en normen van APA.

Kenmerken en leefwijze van de doelgroep, regelgeving van het pension en transparantie voor alle bewoners en begeleiders hebben gemaakt dat het volledig kenbaar maken binnen het pension voorop stond. Er is gestart met het voorstellen aan iedereen en kort vertellen wat de rede van aanwezigheid zou zijn voor de komende periode. Nadat elke bewoner en begeleider ontmoet was, is er aandacht besteedt aan het beter leren kennen, opbouwen van wederzijds vertrouwen, aanpassen aan én integreren in de leefwijzen van het pension. Duidelijk moest zijn wat mijn functie zou zijn en wat de bewoners en begeleiders van mij konden verwachten, waarbij ik mijn professionele afstand ten alle tijden heb behouden. Hierbij kan gesteld worden dat de grenzen voor deze professionele afstand bij de jongeren lastig te bepalen waren. Er moest namelijk op een bepaalde manier vertrouwen gewonnen worden, waarbij er een gewenst contact was voor beide partijen. Dit is in die zin gelukt, dat er een gewenst contact was én de interviews op een professionele en serieuze manier afgenomen konden worden. Het zorgen voor een meer informele setting heeft zelfs gemaakt dat het afnemen van de interviews op een soepele manier kon verlopen, zoals dit ook is gebleken uit de reacties van de deelnemers betreft ervaringen met het interview zelf. Het respecteren van de jongeren én begeleiders in hun omgeving binnen het pension is gedurende de gehele periode gewaarborgd. Er is geen inbreuk gedaan op handelingen, regels, protocollen, gesprekken en andere belangrijke (privé) zaken. Op voorhand zijn belangrijke zaken hierover besproken met de stagebegeleider.

In het veldonderzoek zijn er kwalitatieve interviews afgenomen om de beleving van de jongeren het beste te kunnen uitdiepen. Bij de interviews is er gekeken wat er voor de deelnemer zelf het fijnste was, waarbij belangrijk was dat omgeving en omstandigheden de deelnemer niet kon beïnvloeden tijdens de afname. De onderzoeker had altijd een ruimte beschikbaar die afgesloten kon worden en onderzoeker en deelnemer alleen in deze ruimte aanwezig waren met oog op de anonimiteit. In een vooraf opgesteld contract zijn belangrijke zaken omtrent het onderzoek en interview toegelicht. Dit contract is door beiden partijen ondertekend voordat er aan het interview kon beginnen. Het interview is opgezet vanuit het theoretisch kader, aan de hand van opgestelde topics. Vragen die vanuit het theoretisch kader van belang zijn geweest, zijn daarbij in het interview verwerkt en meegenomen. Uitvoering van het daadwerkelijke veldonderzoek is daarbij nog vooraf gegaan aan het opstellen van een onderzoeksvoorstel, dat uit eindelijk terug te zien is als de methode. Hierin is voor bepaalde onderwerpen toegelicht welke aspecten van belang zijn en welke stappen er ondernomen en uitgevoerd zijn in het daadwerkelijke veldonderzoek.

Uitwerking van de interviews is op een gedegen en professionele manier uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van relevante literatuur, voorgeschreven door de opleiding. Er zijn gestructureerde stappen doorlopen die hebben gemaakt dat het analyseren van de resultaten door de onderzoeker met een geheel nieuwe blik is bekeken. Vanuit een nieuw startpunt zijn de alle bevindingen door een analyseproces gehaald die uit eindelijk hebben geresulteerd in een mindmap met onderliggende verbanden. Bij het coderen en analyseren zijn peers betrokken geweest, deze hebben een ondersteuning geleverd bij het vormen van een gedegen en betrouwbare interpretatie van de gegevens. Verder moest er in acht genomen worden dat de jongeren hun waarheid vertellen en uiten.

Deze kan in werkelijkheid anders uitzien, geheel of gedeeltelijk. Alhoewel hier in dit onderzoek niet op bevooroordeeld wordt, is het wel belangrijk geweest om bepaalde informatie te checken. Dit ging vaak om werkwijzen, regels en protocollen binnen het pension. Onwetendheid bij de onderzoeker betreft bepaalde uitspraken en bovenstaande aspecten kon maken dat er een verkeerde invulling gegeven zou worden.

Bijlage 6 – Transcripten

Oke, en je had het net over bij de aanmelding een intakegesprek. Kun je daar iets meer over vertellen? Weet je daar nog iets over?	
Pfoeh ja, mijn hersenen werken nog niet heel goed hoor. Maar uhm, bij het intakegesprek zat X (traject) bij en X (begeleider). Dat weet ik nog, uhm. Een heel gesprek gevoerd over wat ik nu aan het doen was, en ik denk dat ze toen ook al een stukje van mij hebben ontmoet. Als ik iets leuk vind praat ik graag door over een onderwerp en blijf ik erover doorpraten. Volgens mij dachten ze over mij in het begin dat ik heel luchtig overkwam en heel relaxed. En dat dat ook de reden is dat ze me hebben aangenomen, dat ze niet hadden gedacht van oh dit wordt een moeilijke. Dat het wel goed zo komen en dat ik hier wel thuis zou passen.	- Heel gesprek - Persoon leren kennen - Passend bij pension
Dus eigenlijk, van hun kant, dat je van mening bent dat ze jou hebben aangenomen met het idee dat het wel goed zou komen en je binnen het pension past. Met de indruk die je hebt achtergelaten.	
Ja en dat vind ik wel een positief punt van het pension, uhm, ze houden ook rekening met de andere bewoners. Ze kijken wel echt, ze hebben wel zoiets van we gaan deze aanmelden, past die ook in de groep? Want je kunt iemand wel willen helpen en iemand kan heel makkelijk zijn, maar als iemand in een groep wordt geplaatst waar iedereen tegen diegene is. Dat ja werkt niet. Dus uhm daar kijken ze wel naar en dat vind ik een goed punt.	- Rekening houden - Passend bij groep
Oke, dat is een mooi positief punt. En wat vond jij zelf voor jou persoonlijk van het intakegesprek verder? Hoe liep jij die dag de deur uit?	
Uhm, heel open minded. Het was een heel luchtig gesprek, had helemaal niet zoiets van oh dit was een moeilijk gesprek. Het was geen pittig gesprek, gewoon heel luchtig. Dus ik ben ook gewoon heel open minded de deur uit gegaan. Van waarschijnlijk kom ik hier wel te zitten, maar dat wist ik natuurlijk nog niet honderd procent zeker	- Open minded na intake - Luchtig gesprek, niet moeilijk - Vertrouwen in een plek
Ja, ja, duidelijk! Weet je ook nog over welke onderwerpen ze het met jou hadden?	

Ja, ja, duidelijk! Weet je ook nog over welke onderwerpen ze het met jou hadden?	
Over school hebben ze het gehad, vooral daarover ja. Omdat ik ook les deed geven en dat vonden ze interessant . Allemaal dat soort dingen, dus daar heb ik het meeste over gepraat. En voor de rest zou ik het eigenlijk echt niet meer weten.	- School - Interesse
Voor mij is het gewoon de raar van school maar wel! Want je hebt bij het intakegesprek natuurlijk dat ze willen weten wie jij bent, dus vandaar dat ik ernaar vroeg, over de onderwerpen.	
Ja klopt, ja ja, alleen weet ik het echt niet meer goed.	
Is geen probleem, oke, dus eigenlijk je ervaringen met de intake waren vrij luchtig en dat je er een oke gevoel bij had. Je bent open minded de deur uitgelopen daarna?	
Ja, eigenlijk wel	
Oke! En echt de start hier in het pension, start klinkt raar maar in ieder geval; met welk gevoel ben jij hier begonnen?	
Uhm, met het gevoel dat het allemaal beter zou gaan en ik eindelijk mijn leven op de rit zou krijgen	- Leven op de rit krijgen
Hmhm.	
Maar, ik uhm, heb het iets te optimistisch ingeschat . Want ik zit nog steeds hier na 6 maanden. Uhm.. Maar ja zoals ik al zei wel optimistisch ben ik erin gestapt.	- Te optimistisch ingeschat
Hoe komt het dat je optimistisch erin bent gestapt?	
Ik ben normaal pessimistisch in alles wat ik doe..	
Haha	
Haha, ja echt de kleinste dingen	
Dat is dan wel een omslag met je startgevoel hier toch?	
Ja ik had nu zoiets van fuck it ik moet nu vooruit en anders blijf ik erin hangen . En dan uhm, ja ik dacht van dit in mijn laatste kans die ik mezelf geef . En die heb ik genomen, zit nog steeds niet, het gaat beter , uhm, dus ja.	- Laatste kans - Vooruitgang
Dus eigenlijk omdat het ook een beetje je laatste kans was en de laatste kans die jij jezelf hebt gegeven. Na je eigen doel, dat je op eigen benen wilt staan ben je eigenlijk met dat gevoel, dat positieve gevoel begonnen.	

stel ik vraag een leiding mag ik een ijsje, en zij zeggen nee, dan wil dat niet zeggen dat ik teleurgesteld ben in de zorg. Dan eerder in de leiding, maar als het om iets serieuzers gaat dan vind ik het een faal van de zorgverlening in het algemeen.	- Teleurgesteld in leiding (minder serieuze kwesties) - Teleurgesteld in zorg (serieuze kwesties)
Ja	
Dus het heeft wel met het onderwerp te maken	
Oke	
Want ja je wordt aangenomen in dit vak omdat je goed moet zijn in dat gebied. Alleen als je vervolgens dat niet goed doet ben je aangenomen dus die mensen die jou aannemen doen het fout en dat kun je weer helemaal terugrekening. Daarom is het dan eerder slecht voor de zorg, ofja van de zorg	- Aangenomen omdat ze goed zijn (begeleiding)
Oke, ja ja, ik snap het. Dus je geeft iedereen een kans, en je zegt van he na een kans is het eigenlijk klaar. Maar hier geeft je vaker wel meer kansen aan de begeleiding. Waarom is dit precies?	
Ja omdat de andere leiding het dan bijvoorbeeld wel heel goed doet, zij maken dat ze dan wel weer een kans verdienen. Hun zorgen ervoor dat ik dan wel weer iets meer vertrouwen krijg in de zorg.	- Andere leiding doet het wel goed - Zorgen weer voor meer vertrouwen
Dus dan wordt dat weer een beetje zo omhoog gehaald	
Ja dus dan gaat het weer omhoog	
Als zij het kunnen, dan..	
Dan.. Wil niet zeggen dat hun het dan ook moeten kunnen maar dat wil zeggen dat hun ook wel uhm. Ja in staat moeten zijn om iets in die richting te kunnen	- Niet moeten kunnen - In staat moeten zijn zijn tot
Ja, oke. En als je dan kijkt naar uhm, specifieke dingen die jij doet om te werken aan het contact met de begeleiders. Want je hebt het over kansen geven, oke, maar wat doe jij verder nog om contact te maken met begeleiders?	
Ik ga wel echt gesprekken aan, over van alles of iets. Uhm ik probeer meer onder te zitten, dat soort dingen	- Gesprekken aangaan - Meer onder zitten
Ja dus echt letterlijk contact he?	
Ja, maar vaak doe ik dingen waarvan ik dan contact verwacht, uhm	- Contact verwachten
Kun je een voorbeeld geven?	

Het was september of zo, en ik was pas in december ingetrokken. Nee oktober was het volgens mij, en pas in december kon ik terecht?	
En weet je nog iets te vertellen over die intake?	
Oh ja ja! Ik was in Heerlen en het was sowieso een andere mevrouw ik weet echt haar naam niet meer maar.. Het was een andere mevrouw en ze vroeg van alles over mijn leven en hoe en wat alles ging zeg maar. Ja ze vroeg me	- Intake Heerlen - Andere mevrouw - Van alles over mijn leven

allemaal persoonlijke vragen	- Persoonlijke vragen
Ja een beetje om te kunnen kijken of het goed was voor het pension?	
Ja kijken of het passend was	- Passend
Was dit al de intake dan voor pension Roerzicht? Of had je hier weer een nieuwe intake?	
Nee dat was voor pension Roerzicht en werd gewoon doorgegeven eigenlijk . Ik kon bij pension Roerzicht niet terecht omdat het vol was..	- Intake voor Roerzicht - Doorgegeven
Toen ging je naar Mijnzicht?	
Toen ging ik naar Mijnzicht, toen was ook mijn intake daar. Maar ik wilde daar niet blijven dus..	
En toen ben je weer hier naartoe gegaan. En toen is er geen nieuwe intake meer geweest?	
Nee mijn oude intake was gewoon zeg maar doorgestroomd	- Oude intake doorgestroomd
Dus eigenlijk kwam je hier echt helemaal nieuw en zonder informatie over anderen hier, X (traject) wist het dan omdat de intake was doorgegeven.	
Ja de intake was doorgegeven . Maar geen informatie over de bewoners, helemaal niks . Je komt gewoon echt op een eiland waar je gewoon in wordt geplaatst met allemaal vreemdelingen . Die samen met jou hier gaan wonen, maar je weet gewoon letterlijk helemaal niks .	- Intake doorgegeven - Geen informatie over bewoners - Wordt op eiland geplaatst - Samenwonen met vreemdelingen - Je weet letterlijk niks
Ja dus eigenlijk dat je een beetje op een onbekend terrein komt voor jou?	
Ja onbekend terrein , en van alles ja	- Onbekend terrein
Alles op je af komt?	
Jaa..	- Alles komt op je af
En als je kijkt naar wat voor een gevoel je dan hier bent gestart, je geeft aan in had weinig informatie. Werd wel fijn ontvangen, op een fijne manier met informatie. Met wat voor gevoel ben je hier eigenlijk gestart, aan je eigen traject?	
Wat voor gevoel, uhm heel eerlijk een rot gevoel . Ik wilde hier helemaal niet zijn en het was gewoon echt een hel voor mij . Maar nu dat ik het echt gewend ben dan denk ik bij mezelf van ja het is eigenlijk niet zo erg .	- Rot gevoel gestart - Wilde hier niet zijn - Een hel voor mij - Ben het nu gewend - Eigenlijk niet zo erg
Hmhm	
Maar in het begin was het echt erg, ik wilde echt hier niet zijn..	- Begin was echt erg
En waar kwam dat door?	
Ja door dingen bij mezelf sowieso wel, ik wilde het gewoon allemaal niet. En ja, van Mijnzicht naar hier weer, was allemaal hectisch en zo.. Gewoon onduidelijk ook met hier naartoe gaan, ik wist niet hoe en wat	- Dingen bij mezelf - Hectisch met overplaatsen - Onduidelijk met hier naartoe gaan - Wist niet hoe en wat
Dus vanuit hier gaat het dan om de onduidelijkheid en weinig informatie die je had?	

R	Ja, precies	
I	Oke. Ik had in het begin verteld waar het onderzoek over gaat, het contact dat jij hebt met de begeleiders en wat jij hier zelf van vindt. In mijn onderzoek heet dit dus 'alliantie', dat woord mag je zo weer vergeten maar dat is dus het woord voor dat contact. Als jij het contact dat jij met de begeleiders hebt, zelf zou moeten beschrijven. Hoe zou jij dit in een zin of een woord beschrijven, wat zou je hier over zeggen?	
R	Oke.. In mijn geval was het wel raar want ik had eerst een andere begeleider. Maar toch van die begeleider was ik niet gelukkig, ja niet gelukkig wil ik niet zeggen. Ik heb nu X en daar gaat het wel hartstikke goed mee	- Eerst andere begeleider - Niet gelukkig mee - Nu andere begeleider - Wel hartstikke goed
I	Oke, en hoe zou je dan.. Alliantie is een woord voor de relatie die met elkaar hebt. Hoe zou jij het woord alliantie beschrijven?	
R	Tussen mij en X? Of?	
I	Maakt niks uit, ik bedoel gewoon in het algemeen!	
R	Alliantie beschrijf ik van dat het contact goed is tussen ons twee, dat wij wel open kaart bij elkaar spelen en uhm.. Ja dat je je zeg maar een soort veiligheid persoon hebt. Voor jouw gevoel ook, dat die persoon er voor jou is als jij zeg maar in de shit zit in die zin of als je ergens mee zit of zo.	- Dat het contact goed is (alliantie) - Open kaart spelen - Veiligheidspersoon - Voor jouw gevoel - Dat die persoon er is
I	Oke, mooi beschreven! En wat is jouw mening over het contact dat je met de begeleiders hier hebt?	
R	Uhm.. Mijn mening..	
I	Kan heel breed zijn he!	
R	Ja het is heel afwisselend eigenlijk. Want kijk, ik heb niet.. Bijvoorbeeld vrijdag dan ik wil geen namen noemen, maar op vrijdag heb ik het heel veel leuker dan op een donderdag bijvoorbeeld.	- Heel afwisselend - Verschil in dagen
I	Oke en is dat dan omdat je met andere begeleiders bent	
	Ja, want dan is mijn coach er vrijdag. Dat vind ik altijd fijn, en X vind ik ook een hele toffe man. Dus ik vind dat gewoon ja leuk, leuker dan op een donderdag dan zit ik met X en Y en die zijn ook echt leuke mensen maar ik vind er dan meer negativiteit uitstralen. Dat wel	- Verschil in begeleiders - Verschil in dagen - Stralen meer negativiteit uit
I	Oke, dus je mening is dan eigenlijk als ik het zo mag zeggen dat het van dag tot dag verschilt, en ook met wie ge staat?	
R	Ja, precies dat.	
I	En is dat contact dat je met hun hebt wel belangrijk voor jou?	
R	Heel eerlijk te zijn, nee.. Nee ik vind alleen dat ik gewoon goed contact heb met mijn coach en trajectbegeleider wel genoeg. Ik vind niet buiten dat dat ik echt belangrijk vind met om met iemand goed contact te hebben.	- Goed contact met coach en trajectbegeleider genoeg - Goed contact bij anderen minder belangrijk
I	Maar wel met je coach en trajectbegeleidster?	
R	Ja, dat zeker wel. Zij helpen ook en zo..	
I	En als je dan kijkt naar dat contact, vind jij dat het pension hier genoeg aandacht aan besteed?	
R	Ik vind van wel, ze besteden er genoeg aandacht aan maar alleen aan het negatieve..	- Besteden genoeg aandacht aan contact

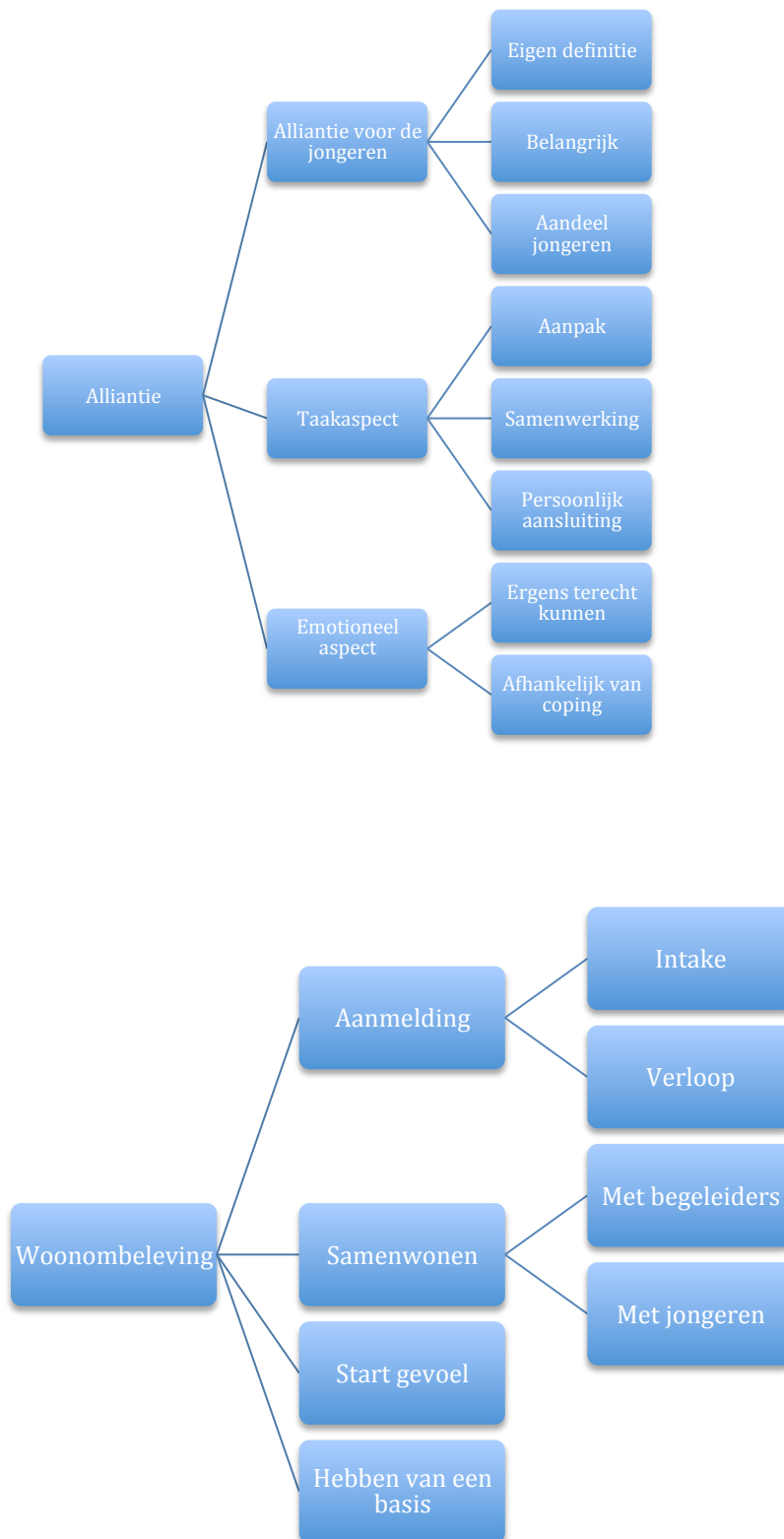
		- Alleen negatief
I	En hoe bedoel je dat, met het negatieve?	
R	Kijk ik heb mijn ervaring met mijn oude begeleidster, ze is echt een toffe meid. Maar zij spreekt me alleen maar aan op het negatieve. Alleen negativiteit voel ik dan, en dan voel je je ook niet fijn bij de persoon zelf want dan denk je van ik wil dit niet tegen jou zeggen. Omdat je toch naar de negatieve kant kijkt en alleen negatief bent zeg maar in die zin. En dan zegt ze wel van ja ik wil jouw helpen, maar dan denk ik van, ja jij bent toch negatief dus ik denk niet van ja ik wil niet geholpen worden door jou in die zin. Ik vind bij sommige begeleiding hier op de groep dat ze meer eigenlijk gewoon met een persoon echt een vertrouwelijke band moeten opbouwen. Ja meer een hoe moet ik het uitleggen, meer vragen niet alleen maar naar problemen maar ook hoe het met die persoon zelf gaat. Wat ze allemaal mee hebben gemaakt en ook allemaal leuke dingen, maar los van alles zeg maar van problemen zelf. Want alle personen zitten hier met problemen en als jij dan elke dag met negativiteit wordt zeg maar geconfronteerd is ook wel goed, moet je niet weglaten maar het kan ook op een andere manier naar buiten worden gebracht zeg maar.	- Ervaringen oude begeleidster - Spreekt alleen aan op het negatieve - Voel alleen negativiteit - Niet fijn voelen bij die persoon - Wil dit niet tegen jou zeggen - Alleen negatieve kant bekijken - Zegt dat ze wilt helpen - Toch negatief - Wil geen hulp van jou - Sommige begeleiding - Meer met een persoon - Vertrouwelijke band opbouwen - Meer vragen - Niet alleen problemen ook over persoon zelf - Ook leuke dingen - Confrontatie negatieve dingen niet weglaten - Op andere manier naar buiten brengen

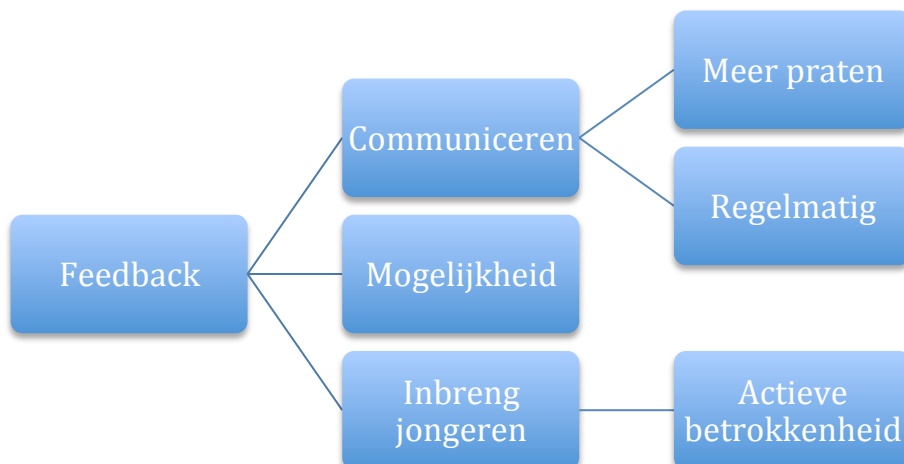
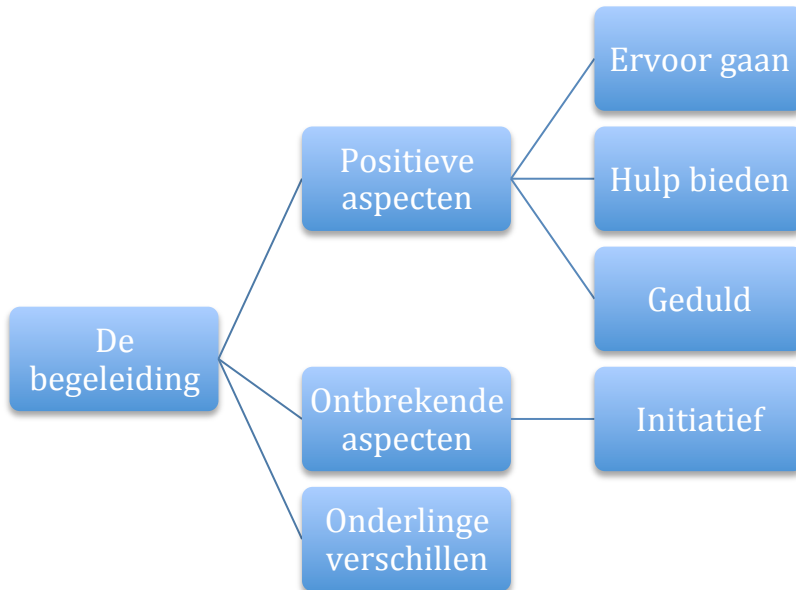
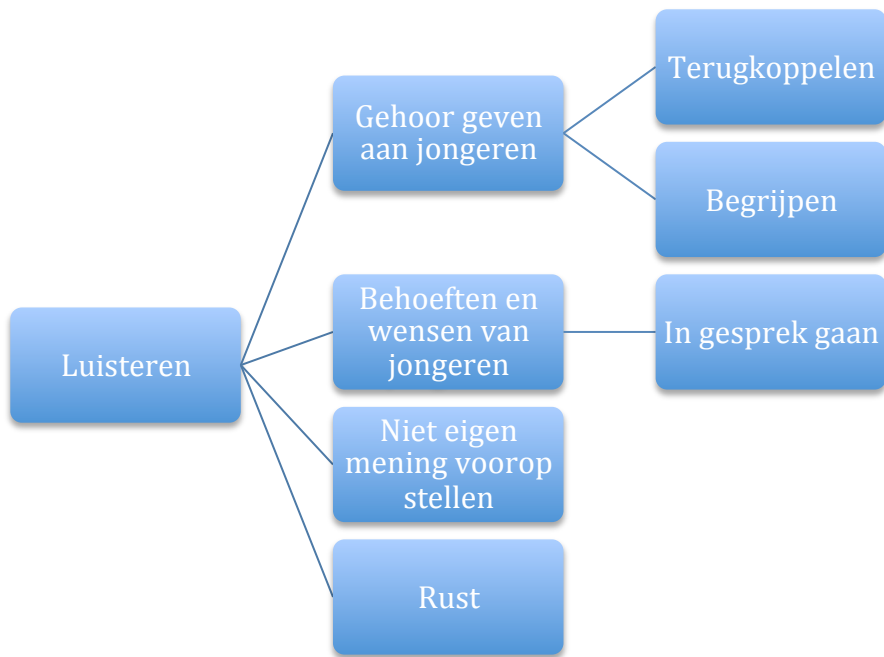
Bijlage 7 - Tabel met codes

Interview 1	Interview 2	Interview 3
Voorgaande groepen	Geen voorgaande groepen	Een voorgaande groep (korte duur)
Niet thuis horen in andere groep	Verblijf voor onderdak en postadres	Verblijf door mislopen bij vorige verblijf
Woont liever op zichzelf (voorkeur)	Na gesprek bijna gelijk terecht	Ruimte is fijn, wat meer vrijheid qua keuze (kamers) maar nog niet heel erg
Verschil tussen leiding (ermee kunnen vinden)	<i>Begin was wennen</i>	Voelt nu meer als een eigen kamer
Geen sterke mening over het wonen	Nog moeite met regels	<i>Eerste ervaring buiten eigen huis, heel erg wennen</i>
Verschil pension en eigen woning (is heel anders)	Zien dat mensen hier zijn om te helpen	Leren omgaan met hele verschillende jongeren, geleerd mee te leven met anderen
Gezag, iemand die niet betaald heeft meer te zeggen	Stukje vrijheid mist	Verschil met thuis wonen
Dicht op elkaars lip Weinig vrijheid Allemaal tegelijk onder	Verschil met eigen woonruimte	Met de begeleiders samen is het fijn, niet het gevoel van 'begeleider' → gewone mensen
Averechtse werking, weinig vrijheid	Eigen ding kunnen gaan doen, op zichzelf wonen	<i>Begin was heel moeilijk, moest heel erg wennen → verschil met eerst</i>
Gezelligheid bewaren, door leiding	Gevoel in pension is goed,	Intakegesprek om te kijken of ze je kunnen plaatsen en je hier thuis hoort
Weglopen of vluchten gaat niet, omgaan met situatie Leren samenwerken met personen	Geen problemen met begeleiders en bewoners, geen ruzies	Na intake door gebrek aan plek naar ander verblijf, even later naar Roerzicht
Vooruitgang geboekt Niet blij met verloop door heftige momenten Aspecten zijn verbeterd	Samenwonen met begeleiders en anderen is geen probleem	Ontvangst wel goed, stukje opvangen (emotioneel) miste
Behoeft aan aandacht Gevoel niet te worden gezien	Begrip voor het handelen van begeleiding soms, kunnen lastig zijn met regels	Begeleiding was niet op de hoogte van reden komst → zou wel moeten
Gevoel wordt beïnvloed	Na aanmelding op gesprek om beter te leren kennen, reden van komst, moeilijk om life story te vertellen aan onbekenden	Toch nog wazig, meer duidelijkheid nodig (meer informatie over de jongere voor een betere klik)
Doen goede dingen, laten dingen steken	Geen beoordeling bij intake, gevoel dingen te kunnen vertellen, positieve ervaring	Meer de tijd nemen voor ontvangst, praatje maken
Verdeeld overall gevoel, dubbel	Verwachtingen besproken van elkaar (intake)	Intake vond plaats op andere locatie, doorgeven naar Roerzicht bij overplaatsing, persoonlijke vragen
Het kan ook een keer anders, andere aanpak	Geen duidelijke verwachtingen in begin	Overplaatsing was hectisch, op een eiland geplaatst. Je weet niks, vreemde mensen → heel erg wennen

Snel verloop van aanmelding en plaatsing, fijn	Gestart met last van schouders door onderdak, ondanks stress en lastige periode, een basis hebben	Rot gevoel gestart, wilde hier niet zijn
Gezellige eerste indruk, huiselijke sfeer Eerste indruk dat het wel chill zou kunnen zijn	Gevoel eindelijk vooruitgang te kunnen boeken	Jongere had meer duidelijkheid en opvang nodig bij ontvangst in pension
Wantrouwen kamer, veiligheidsgevoel, wantrouwen in anderen	Fijn om ergens terecht te kunnen	Alliantie is dat het contact goed is en er open kaart wordt gespeeld bij elkaar. Hebben van veiligheids persoon waar je terecht kunt
Wennen (regels, nieuwe omgeving)	Leren van hulp bij praktische zaken, fijne hulp	Contact is heel afwisselend, verschil in begeleiders
Heel gesprek over bezigheden Stukje van mij ontmoet Luchtig gesprek Fijne ervaringen intake Interesse	Positief gevoel gestart	Sommige stralen meer negativiteit uit
Passend bij pension/groep Rekening houden met andere bewoners, bij intake (positief punt)	Alliantie is iets positiefs (betekenis) om jou verder te helpen/ iemand waar jij weet dat je terecht kunt met bepaalde dingen	Alliantie met iedereen hoeft niet, wel met coach en trajectbegeleider
Leven op de rit krijgen in pension, optimistisch ingeschat, inzicht inhaalbaarheid	Begeleiders werken hier echt om mensen te helpen, goede intenties	Negativiteit werkt averechts, positief blijven van begeleider is belangrijk. Negativiteit op een andere manier aanpakken
Genoeg duidelijkheid bij start	Alliantie in pension is anders dan prive	Begeleiding moet een meer vertrouwelijke band opbouwen
Alliantie is een samenwerking waarbij je dingen kunt regelen en ook met iemand kunt praten	Alliantie is niet echt belangrijk (emotioneel stuk) → vrienden, netwerk (heeft de mogelijkheid). Taakaspect wel belangrijk om dingen op te pakken.	Niet alleen maar vragen naar problemen maar ook naar de persoon zelf, meer persoonlijk, ook leuke dingen
Alles op tafel gooien Praten over moeilijkste onderwerpen (positieve ervaring)	Verskil in belang van hulp op emotioneel gebied en praktisch	Eigen initiatief; zelf een praatje maken, vertellen wat met mezelf aan de hand is
Samenwerking met twee voorgaande begeleiders = een echte band (betekenis alliantie)	Fijn om te weten dat je wel ergens terecht kunt	Houdt al snel op, moet meer van twee kanten komen
Meer een werkrelatie dan personal connection → mening (met begeleiding pension)	Genoeg aandacht besteed aan alliantie	Begeleiding moet meer initiatief nemen

Bijlage 8 - Code boom





Bijlage 9 – Mindmap

