

# **Naar de kern**

Evaluatie van Kernpunt – intensieve en  
methodische begeleiding van  
multiprobleemjongeren

P. Geense & Th. Veld  
m.m.v. R. Verbeek

September 2006

**Inhoud:** Naar de Kern

Hoofdstuk 1 Kernpunt onder de loep.....	1
1.1 Inleiding.....	1
1.2 De eerdere evaluatie van het pilotproject Kernpunt.....	2
1.3 Leeswijzer .....	4
Hoofdstuk 2 Kernpunt in theorie .....	5
2.1 Inleiding.....	5
2.2 Organisatie, aansturing en procedurebewaking.....	5
2.3 Doel en werkwijze van Kernpunt volgens het handboek .....	6
2.4 De begeleidingsprocedure volgens het handboek.....	6
2.5 De DOSA's.....	8
Hoofdstuk 3 Kernpunt in de praktijk: cliënten, methodiek en resultaten .....	10
3.1 Inleiding.....	10
3.2 Meldingen zonder vervolg .....	11
3.3 Achtergronden van de cliënten .....	13
3.4 Het verloop van de begeleiding .....	16
3.5 De begeleidingsresultaten .....	18
Hoofdstuk 4 De mening van de betrokkenen over Kernpunt 24	
4.1 Inleiding.....	24
4.2 Aanmelding en positionering in Delfshaven en Charlois.....	24
4.3 De doorstart van Kernpunt Feijenoord.....	26
4.4 Kernpunt als sluitstuk in de hulpverlening.....	29
4.5 Cliënten en ouders over Kernpunt.....	30
4.6 De trajectbegeleiders over Kernpunt.....	32
4.7 Obstakels tijdens het begeleidingstraject .....	33
Hoofdstuk 5 Samenvatting en aanbevelingen.....	36
5.1 Samenvatting .....	36
5.2 Aanbevelingen .....	41
Literatuur.....	43
Materiaal over Kernpunt.....	43
Bijlage 1: Werkwijze van het dossieronderzoek.....	44

---

## HOOFDSTUK 1 KERNPUNT ONDER DE LOEP

### 1.1 INLEIDING

Dit rapport doet verslag van een evaluatie van de zogenoemde Kernpunten in de deelgemeenten Delfshaven, Charlois en Feijenoord. Een Kernpunt beoogt het sluitstuk te vormen in het hulpverleningsaanbod voor individuele jongeren in een deelgemeente. Het werkt met jongeren die door de bestaande instanties en hulpverlening niet worden bereikt. De hulpverlening door een Kernpunt is ambulante en outreachende van karakter en kan zo nodig bemoeizuchtig van aard worden, daarbij is alles erop gericht om in contact te komen met de jongeren waar het om gaat en met hun ouders. Jongeren komen in aanmerking voor deze intensieve hulpverlening indien zij aan een of meer van de volgende criteria voldoen.

1. Zij staan bij meerdere instanties bekend;
2. Zij vertonen overlastgevend of crimineel gedrag
3. Zij hebben geen afdoende hulp gevonden bij andere vormen van hulpverlening en/of zijn daar niet voor bereikbaar;

De drie Kernpunten die in dit rapport centraal staan, maken onderdeel uit van het Actieprogramma Jeugd en Overlast dat is opgenomen in het gemeentelijk jeugdbeleid 2004-2006 (Zie: *Aansprekend jeugdbeleid. Opgroeien in Rotterdam: steun en grenzen' Kadernotitie jeugdbeleid 2004-2006*). Dit betekent dat de Kernpunten gemeentelijk worden gefinancierd.<sup>1</sup>

De jongeren die in aanmerking komen voor hulpverlening door een Kernpunt worden aangemeld door een zogenoemde Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak (DOSA). In een DOSA wordt geconstateerd of bepaalde jongeren in een deelgemeente buiten bereik blijven van het bestaande aanbod, of er sprake is van meervoudige problematiek en of zij worden aangemeld bij een Kernpunt. Deze constatering kan worden gedaan doordat de DOSA direct of indirect contact onderhoudt met alle instanties en diensten die binnen het deelgemeentelijk gebied actief zijn. In het kader van het beleidsprogramma *Aansprekend Jeugdbeleid* zijn vanaf 2004 in alle deelgemeenten DOSA's opgezet. Zoals gezegd hebben drie deelgemeenten een eigen Kernpuntvoorziening verkregen, de overige deelgemeenten kunnen de niet-deelgemeentelijk ingebedde Kernpuntcapaciteit sinds september 2006 benutten.

Het instrument van de DOSA en de Kernpunt-aanpak zijn beide beproefd voordat zij op de boven geschetste wijze gemeentebreed vanaf 2006 worden uitgelegd conform het *Aansprekend Jeugdbeleid*.

Een pilot-project Kernpunt functioneerde in Feijenoord in de periode mei 2002 tot februari 2005 en is onderwerp geweest van een evaluatie die in 2004 is

---

<sup>1</sup> zie Hermans & Kloosterman (2006)

verschenen.<sup>2</sup> Op de resultaten van die evaluatie gaan we hieronder dieper in. De Kernpunt-aanpak heeft een vervolg gekregen met de opening van de vestiging in Delfshaven in mei 2004, die in Charlois in januari 2005 en een doorstart van de vestiging Feijenoord in september 2005.

## 1.2 DE EERDERE EVALUATIE VAN HET PILOTPROJECT KERNPUNT

Het pilotproject Feijenoord was een gezamenlijk project van Kernpunt en het Leger des Heils. De bevindingen over de pilot waren de volgende. Duidelijk was dat Kernpunt Feijenoord haast alleen zogenoemde justitiële klanten begeleidde - dit zijn jongeren die onder de reclassering vallen - en niet of nauwelijks met zogenoemde vrijwillige klanten een begeleidingsrelatie wist op te bouwen. Juist ook deze klanten hadden moeten worden bereikt. Er was alleen registratie en dossiervorming over de justitiële klanten die zich beperkte tot het hoogst noodzakelijke. De intensieve en outreachende werkwijze bij de begeleiding werd daarin maar beperkt gedocumenteerd en er kon niet uit worden opgemaakt of van methodiekontwikkeling sprake was, gericht op vrijwillige cliënten. De verbinding van Kernpunt met de DOSA en de contacten met instellingen voor (niet-ambulante) vrijwillige hulpverlening waren nog beperkt. Desalniettemin was de mening in de deelgemeente dat er grote behoefte bestaat aan intensieve en outreachende hulpverlening om het gat tussen de vrijwillige en justitiële begeleiding te dichten.

De beleidsaanbeveling was om door te gaan met de ontwikkeling van de Kernpuntaanpak door aan de volgende punten te werken:

- meer succes in het bereiken van vrijwillige cliënten door het beproeven van vormen van drang;
- betere registratie en dossiervorming omtrent de cliënten en hun begeleiding;
- betere samenwerkingsafspraken met relevante andere instellingen in de deelgemeente;
- verbetering van de aansturing van de medewerkers;
- meer aandacht voor de diversiteit in de culturele achtergrond van (potentiële) cliënten en voor het betrekken van de ouders.

In vervolg op deze evaluatie heeft de projectleiding van Kernpunt in de periode 2005-februari 2006:

- het management doorzichtiger ingericht;
- de procedures voor intake en dossiervorming uitgewerkt;
- een gedragswetenschapper op de methodiekontwikkeling gezet die een Handboek Methodiek aan het ontwikkelen is;
- en de categorie justitiële klanten vanaf het voorjaar 2005 geheel overgelaten aan de reclassering.

Onderzoeksopzet en -werkwijze

Dit evaluatie-onderzoek heeft ten doel omtrent de Kernpunten in Delfshaven, Charlois en Feijenoord een vijftal vragen te beantwoorden.

---

<sup>2</sup> Geense & Veld (maart 2004) Wat heet sluitend? Een evaluatie-onderzoek naar het functioneren van kernpunt Feijenoord in de periode mei 2002 tot oktober 2003. Rotterdam: ISEO.

*Samenstelling cliëntenbestand.* Hoe zijn de cliëntenbestanden van de drie Kernpunten samengesteld naar relevante kenmerken van de cliënten? Zoals: hun achtergrondgegevens, de ernst van de problematiek, en de aanmeldingsprocedure.

*Beschrijving van feitelijk gehanteerde methodiek.* Wat is de methodisch-inhoudelijke werkwijze die de medewerkers van de Kernpunten hanteren? Wordt de methode die is vastgelegd in het Handboek Methodiek door de medewerkers van de Kernpunten goed nageleefd en hoe is de verslaglegging? Uit de eerdere evaluatie van Kernpunt Feijenoord bleek dat het niet eenvoudig is greep te krijgen op de zogenoemde vrijwillige cliënten. Hier is het daarom belangrijk om na te gaan of er verbeteringen in de werkwijze en verslaglegging zijn gerealiseerd. Deze praktijkervaringen van de Kernpunten zullen worden getoetst aan het Handboek Methodiek.

*Objectieve resultaten begeleiding.* Welke resultaten beogen en behalen de Kernpunten met de cliënten die ze begeleiden? Hoe is de begeleiding verlopen en in welke gevallen en opzichten is die succesvol geweest.

*Oordeel over de positionering van Kernpunt in de deelgemeente als sluitstuk in de keten van hulpverlening.* In hoeverre voldoen de Kernpunten aan de behoeften en de doelstellingen van de deelgemeenten aan een sluitende opvang van multi-probleemjongeren? Deze vraag wordt beantwoord door functionarissen en instanties die een oordeel kunnen geven over het doeltreffend werken van de Kernpunten in ieder van de deelgemeentelijke contexten om hun oordeel te vragen.

*Oordeel van cliënten en ouders over de begeleiding/hulpverlening.* Daarnaast is SISA geïnteresseerd in het oordeel van de cliënten en/of hun ouders over de begeleiding die de Kernpunten bieden. Het oordeel van de cliënten is immers een belangrijke indicator voor het succes van de begeleiding door Kernpunt.

#### *Werkwijze*

Het onderzoek is verricht in de periode januari-april 2006 en bestond uit de volgende onderdelen.

A. Er is een analyse gemaakt van de dossiers van alle cliënten waarmee trajectbegeleiders van Kernpunt in de deelgemeenten Charlois, Delfshaven en Feijenoord contact hebben gehad. Deze analyse vormt een belangrijke leidraad voor het onderzoek en speelde tevens een rol bij de ontwikkeling van de topiclijsten voor de interviews met de trajectbegeleiders alsmede met cliënten en ouders.

B. Er zijn interviews afgenomen met de projectleider en met zes van de zeven trajectbegeleiders van het Kernpunt-project.

C. Er zijn interviews gehouden met 11 participanten aan de DOSA-afstemmingsoverleggen in de genoemde deelgemeenten (waarvan vier telefonisch), zowel om een beeld te verkrijgen van het functioneren als van de positionering van de verschillende Kernpunten.

D. Tenslotte zijn 11 interviews gehouden met (ex)cliënten van de Kernpunten en met 4 ouders van (ex)cliënten.

Deze materiaalbronnen werden met elkaar geconfronteerd waarbij is gezien of en in hoeverre ze elkaar ondersteunen, tegenspreken of aanvullen. Door deze werkwijze - in de methodologische literatuur bekend als triangulatie - ontstaat een betrouwbaar en valide beeld van de praktijk van de Kernpunten.

Het onderzoek is verricht door de onderzoekers P. Geense, R. Verbeek en dr. Th. Veld. De laatste is werkzaam bij de afdeling Sociologie van de Erasmus Universiteit en had de leiding over dit onderzoek.

### 1.3 LEESWIJZER

Deze onderzoeksrapportage is als volgt opgebouwd. In *hoofdstuk 2* zal allereerst een beeld worden geschetst van hoe het Kernpunt-project idealiter functioneert. Dit wil zeggen dat hier het organisatiemodel en de aansturing van het project worden besproken. Daarnaast schetst dit hoofdstuk de methodische werkwijze en de begeleidingsprocedure uit het Handboek Methodiek dat door de Kernpunten wordt ontwikkeld. Het hoofdstuk besluit met een korte beschrijving van de Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak in de drie deelgemeenten, waar Kernpunt een vestiging heeft.

In *hoofdstuk 3* volgt een eerste toets van de Kernpunt-methodiek aan de praktijk van de hulpverlening zoals die is aangetroffen in de dossiers van de Kernpunten. In de eerste paragraaf wordt de samenstelling van het cliëntenbestand beschreven naar relevante achtergrondkenmerken, waarbij een onderscheid wordt aangebracht tussen jongeren die na aanmelding daadwerkelijk door een Kernpunt in begeleiding zijn genomen en van wie de aanmelding geen vervolg heeft gekregen. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de achtergrond van de cliënten van Kernpunt, waarna de registratie, verslaglegging, fasering en de feitelijk gehanteerde methodiek onder de loep worden genomen en vergeleken met de methodische werkwijze zoals beschreven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 wordt afgesloten met een bespreking van de begeleidingsresultaten die de Kernpunten hebben behaald.

De methodische werkwijze van de Kernpunten komt in *hoofdstuk 4* opnieuw aan de orde, maar nu vanuit een andere invalshoek. Eerst komen de trajectbegeleiders aan het woord over de werkwijze, cliënten en organisatie van het werk van de Kernpunten. Hierna volgt de mening van de DOSA-partners over de methodiek, de positionering en het functioneren van de Kernpunten in de deelgemeenten en tenslotte komen cliënten en ouders over deze onderwerpen aan het woord.

---

## HOOFDSTUK 2 KERNPUNT IN THEORIE

### 2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt uiteen gezet hoe het Kernpunt-project modelmatig is opgezet. Eerst wordt het organisatiemodel toegelicht in paragraaf 2.2. De doelstelling, werkwijze en begeleidingsprocedure van het Kernpunt-project worden in paragraaf 2.3 en 2.4 beschreven aan de hand van het Handboek Methodiek. Het hoofdstuk sluit af met een paragraaf die handelt over de deelgemeentelijke context waarbinnen de Kernpunten opereren, ofwel de DOSA's in de drie deelgemeenten.

### 2.2 ORGANISATIE, AANSTURING EN PROCEDUREBEWAKING

Gelet op het feit dat Kernpunt een intensief en outreachend hulpverleningsaanbod nastreeft ligt het voor de hand dat de trajectbegeleiders van Kernpunt hun werkplek in de verschillende deelgemeenten hebben. Zowel in Charlois als Feijenoord zijn dan ook twee trajectbegeleiders gestationeerd en in Delfshaven drie. Eén van de trajectbegeleiders in Delfshaven is ook inzetbaar om plotse drukte of de ziekte van een collega op te kunnen vangen en voor de begeleiding van jongeren in andere deelgemeenten. Het team van Kernpunt is naar sekse en herkomst divers samengesteld en bestaat uit drie mannen en drie vrouwen, waaronder begeleiders met een Kaapverdiaanse, Surinaamse, Marokkaanse en Molukse achtergrond. De leiding van de drie Kernpuntvestigingen is in handen van de projectleider die in het kantoor van de gemeentelijke dienst JOS gehuisvest is. De projectleider is in dienst bij JOS, terwijl de trajectbegeleiders in dienst zijn van het Leger des Heils. De verantwoordelijkheid voor de aansturing van het project en van de trajectbegeleiders is echter geheel in handen van de projectleider.

De inhoudelijke aansturing door de projectleidster van de medewerk(st)ers omvat o.a. de volgende taken:

Bespreken met de trajectbegeleiders van de voortgang per casus van de begeleiding aan de hands van de verslaglegging.

Werkbespreking twee maal per maand per deelgemeentelijk team.

Leiden twee maal per maand van het Team Breed Overleg over casuïstiek gericht op deskundigheidsbevordering.

Aanvullend worden er bovendien regelmatig bijeenkomsten voor alle medewerkers van Kernpunt georganiseerd op het gebied van deskundigheidsbevordering en methodiekontwikkeling. Deze bijeenkomsten worden belegd door de gedragsdeskundige die belast is met de verdere ontwikkeling van de Kernpunt-methodiek. Deze activiteit biedt ondersteuning aan de trajectbegeleiders bij het opstellen van een Plan Van Aanpak voor cliënten.

De Kernpunten staan sinds begin 2006 als geheel in plaats van afzonderlijk onder supervisie van een stuurgroep. In deze stuurgroep zitten vanaf dan: de

programmaleider SISA, de DOSA-regisseurs van de drie deelgemeenten, de beleidsambtenaren jeugd van de drie deelgemeenten en de projectmanager van het Leger des Heils. De projectleider roept de stuurgroep minimaal drie maal per jaar bijeen en rapporteert aan deze. Over het Kernpunt Delfshaven is een schriftelijke rapportage verschenen over het jaar 2005. De eerste schriftelijke rapportage over de drie Kernpunten gezamenlijk is een kwartaalrapportage van maart 2006.

### 2.3 DOEL EN WERKWIJZE VAN KERNPUNT VOLGENS HET HANDBOEK

Zoals gezegd vormt Kernpunt het sluitstuk in de voorzieningen voor individuele jongeren, en wel voor diegenen die door bestaande voorzieningen niet bereikt kunnen worden.

Welke jongeren voor begeleiding door Kernpunt in aanmerking komen, wordt beoordeeld tijdens de casuïstiek-bespreking in een Deelgemeentelijk Overleg Sluitende Aanpak. Potentiële cliënten voor Kernpunt worden dus altijd aangemeld via een DOSA.

#### *De aanmeldingsprocedure*

Het Kernpunt hanteert een aanmeldingsprocedure die er als volgt uitziet.

- Aanmelding door de DOSA-regisseur van een jongere aan de hand van een aanmeldingsformulier bij de projectleider Kernpunten.
- Globale toetsing van de aanmelding door de projectleider.
- Onderbrenging van de aangemelde jongere bij een trajectbegeleider.
- Trajectbegeleider legt contact met organisatie/functionaris die de jongere heeft genoemd bij de DOSA; deze wordt gezien als contactpersoon.
- Contactpersoon introduceert trajectbegeleider/Kernpunt bij jongere
- Ondertekening door jongere/ouder van het toestemmingsformulier en start hulpverlening

De projectleider ziet toe op deze procedure. Zij verzorgt verder de voortgangsrapportages en de afrondingsrapportage aan de DOSA's. Deze aanmeldingsprocedure is naar aanleiding van problemen (waarover later) in de deelgemeente Feijenoord geëxpliciteerd en verder geformaliseerd vanaf december 2005.

Mocht in de eerste of tweede fase van begeleiding door Kernpunt alsnog blijken dat een aangemelde jongere niet aan bovengenoemde voorwaarden voldoet dan worden alle acties uit de eerste en tweede fase goed gedocumenteerd, zodat helder is waarom niet tot begeleiding is overgegaan. In dat geval kan een jongere terug worden verwezen naar de DOSA-regisseur die het contact coördineert met de achterliggende aanmelders (zie paragraaf 2.5).

### 2.4 DE BEGELEIDINGSPROCEDURE VOLGENS HET HANDBOEK<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Voor deze paragraaf is gebruik gemaakt van het concept Handboek Methodiek van het project Gezamenlijke Aanpak Aansturing Feijenoord (GAAF). Dit project biedt intensieve, langdurige en vasthoudende begeleiding aan overlastgevende en criminele jongeren en



---

De begeleiding door Kernpunt start op het moment dat een jongere via een DOSA wordt aangemeld en duurt maximaal één jaar. Binnen dit jaar is het begeleidingsproces onder te verdelen in zes verschillende fases

#### *Fase 1. Aanmelding en intake*

Na de aanmelding gaat de begeleider na wie van welke instantie hem bij de nieuwe cliënt kan introduceren waarna er een intakegesprek met de jongere plaats vindt. Tijdens dit gesprek wordt hem gevraagd een verklaring te ondertekenen waarin hij toestemt met begeleiding door Kernpunt. In geval de cliënt minderjarig is wordt (één van) de ouders gevraagd de toestemmingsverklaring te ondertekenen. Fase één eindigt zodra deze intake heeft plaatsgevonden. Kernpunt streeft er naar om de eerste fase in ieder geval *binnen twee weken* af te ronden.

#### *Fase 2. Observeren en concretiseren*

Na de intake gaat fase twee van start, waarin de begeleider een inventarisatie maakt van de bestaande problemen in de levensdomeinen van gezin, school, werk en vrijetijdsbesteding van de cliënt. Hiertoe houdt hij niet alleen gesprekken met de jongere zelf, maar ook met personen uit de verschillende levensdomeinen: met ouders, de mentor of intern begeleider van school, een eventuele sportcoach, et cetera. Daarnaast observeert hij het gedrag van de jongere in verschillende situaties (thuis, school, op straat etc). Doel van de tweede fase is om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de actuele, concrete problemen die er spelen. De begeleider maakt van zijn (telefonische en persoonlijke) contacten met de cliënt en met personen uit diens omgeving uitgebreide contactverslagen, die in het (digitale) cliëntendossier worden opgenomen. Van elk contactverslag gaat voorts een afschrift naar de projectleider, zodat die het hulpverleningsproces nauwlettend kan volgen en de begeleider zonodig kan bijsturen. Deze tweede fase behoort *vier à zes weken* te duren.

#### *Fase 3. Analyseren en diagnostiseren*

Nadat de begeleider in de tweede fase intensief met de jongere is opgetrokken om diens problemen op een rijtje te zetten, trekt hij zich in fase drie meer terug. De informatie uit de gesprekken en observaties wordt opnieuw doorgenomen en geanalyseerd om tot een verklaring én mogelijke oplossingen voor de problemen van de jongere te komen. De analyse resulteert in een Plan Van Aanpak (PVA) met daarin duidelijke doelstellingen en interventies die nodig zijn om deze doelstellingen te behalen. Voorts dient iedere interventie volgens het Handboek aan de zogenoemde SMART-eisen (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden) te voldoen. Dit betekent dat voor alle interventies de termijn gespecificeerd wordt waarop deze gerealiseerd en/of voltooid moeten zijn. Tevens bepaalt de begeleider een eerste termijn waarop het PVA in zijn algemeenheid, dus alle interventies en doelen samen, geëvalueerd wordt. In principe staat voor deze diagnostische fase een termijn van drie maanden. Aan de hand van het Plan Van Aanpak kunnen de effecten van de interventies kritisch worden gevolgd. Na drie maanden uitvoering kan het PVA zonodig worden aangepast. Het opstellen van het PVA gebeurt in overleg met de gedragsdeskundige (en/of de projectleider) en duurt *maximaal drie weken* waarna het plan met de jongere besproken wordt. Om de jongere de

---

hun gezin en hanteert een sterk op Kernpunt gelijkende methodiek. De coördinator van GAAF is als gedragskundige tevens betrokken bij Kernpunt.

gelegenheid te geven om het besprokene nog eens rustig na te lezen en te overdenken, stuurt de begeleider hem enkele dagen na het gesprek een adviesbrief van maximaal twee A4-tjes, die in heldere en begrijpelijke taal is opgesteld.

#### *Fase 4. Intervenieren<sup>4</sup>*

Als de jongere akkoord is met het PVA wordt in fase vier gestart met de interventies (sommige, urgente interventies zijn in de eerste maanden al gestart). Enkele interventies zullen snel gerealiseerd kunnen worden, andere hebben meer tijd nodig. Ook kan blijken dat het plan van aanpak in de loop van de tijd aangevuld moet worden met andere doelstellingen of interventies, waarna de begeleider weer van voren af aan moet beginnen. Voor fase 4 wordt een periode van *drie tot zes maanden* uitgetrokken. De verslaglegging van de contacten met cliënten gebeurt in deze fase middels *contact-sheets* en is een stuk beknopter dan in de tweede fase.

#### *Fase 5. Afbouwen en evalueren*

Om te voorkomen dat de jongere van de begeleider afhankelijk wordt dient de begeleiding bij positief resultaat zo snel mogelijk te worden afgebouwd. Doel van deze fase is om de jongere steeds meer los te laten zodat hij uiteindelijk zelfstandig, zonder bemoeienis of tussenkomst van Kernpunt kan functioneren. In deze fase bouwt de begeleider zijn betrokkenheid langzaam af en introduceert hij zonodig nieuwe vormen van (informele) hulpverlening. Deze fase, die in totaal *twee á drie maanden* duurt, wordt afgesloten met een eindgesprek waarin de begeleiding wordt samengevat en met de jongere wordt geëvalueerd.

#### *Fase 6. Follow-up*

Strikt genomen behoort de follow-up niet direct tot de begeleiding, want die wordt aan het eind van fase vijf officieel afgesloten. Aangezien het nagaan van de effecten van de begeleiding belangrijk is voor de verdere ontwikkeling van de methodiek vormt het echter toch een integraal onderdeel van het begeleidingsproces. Met de follow-up wordt ten eerste de mogelijkheid tot nazorg nagestreefd en kunnen ten tweede lange termijn effecten worden beoordeeld en kan ten derde de klanttevredenheid over Kernpunt worden onderzocht. De follow-up wordt op twee momenten na het afsluiten van de begeleiding georganiseerd: *na drie en na twaalf maanden*.

Wij constateren dat de begeleidingsduur volgens het Handboek 7 tot 11 maanden bedraagt indien de in het handboek gestelde termijnen voor de eerste vijf fasen worden opgeteld. In de versie van het Handboek waarop deze paragraaf gebaseerd is, wordt evenwel rekening gehouden met tegenslagen waardoor de begeleidingsduur zou kunnen oplopen tot 16 maanden.

## 2.5 DE DOSA'S

Zoals eerder opgemerkt worden de cliënten bij Kernpunt altijd aangemeld via een DOSA. Als het beoordelingsproces binnen een DOSA niet goed verloopt – een jongere wordt ten onrechte aangemeld of ten onrechte niet aangemeld –

---

<sup>4</sup> Het hoofdstuk waarin deze fase beschreven wordt was ten tijde van dit onderzoek nog niet beschikbaar.

en als de achterliggende aanmelder zich niet houdt aan de aanmeldingsprocedure (zie pagina 8) dan heeft dat zijn weerslag op het Kernpunt. Een Kernpunt krijgt dan jongeren binnen die het niet in begeleiding kan nemen, of jongeren blijven van de intensieve hulp van het Kernpunt verstoken.

#### *Het model DOSA*

Volgens het model DOSA bestaat de voornaamste taak van een DOSA uit het bijeen brengen van meldingen omtrent jongeren tussen 0 en 23 jaar in de deelgemeente voor wie op *wijkniveau* geen passend (hulp)aanbod voorhanden is.<sup>5</sup> Zorgsignalen omtrent jongeren kunnen op twee manieren binnenkomen. Op de eerste plaats via het SISA-signaleringsstelsel waarin gegevens bijeen worden gebracht omtrent jongeren vanuit de bestanden van SoZaWe, JOS, GVB, GGD en het Jeugd Volg Stelsel van de politie. Via dit stelsel kan de DOSA-regisseur nagaan of een jongere bij deze instanties bekend staat en bezien of er sprake is van zorgsignalen. Daarnaast kennen de deelgemeenten uitvoeringsoverleggen. Dit zijn overleggen op wijkniveau tussen vertegenwoordigers van het jongerenwerk, het schoolmaatschappelijk werk, de (wijk)politie, en (basis)scholen die wisselende samenstellingen en uiteenlopende benamingen kennen zoals buurtnetwerk of jeugdnetwerk.

Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat de deelgemeente Charlois zes uitvoeringsoverleggen op wijkniveau telt, die maandelijks of tweemaandelijks bijeenkomen. Binnen deze uitvoeringsoverleggen wordt de casuïstiek van een jongere besproken wiens gedragswijze op school, op straat of in het buurthuis de aandacht trekt. Indien er sprake is van een zodanige problematiek dat de partijen in het uitvoeringsoverleg geen passend hulpverleningsaanbod op lokaal niveau zien, dan wordt de betreffende jongere aangemeld bij de DOSA-regisseur. De DOSA-regisseur die in opdracht van de deelgemeente werkt, heeft vervolgens tot taak de binnenkomende signalen te registreren, te coördineren en op de agenda van het DOSA-afstemmingsoverleg te zetten.

De kernpartners van dit afstemmingsoverleg zijn:

- de *Dosa-regisseur* die de preventieve keten vertegenwoordigt (bijv. buurtwerk en scholen)
- de *Voorpostfunctionaris* van bureau Jeugdzorg namens de (curatieve) keten van eerstelijns hulpverleningsinstellingen.
- de *Jeugdcoördinator van de politie* namens de repressieve keten.

Tijdens dit afstemmingsoverleg dat tweewekelijks of maandelijks plaats vindt, wordt besloten naar welk (hulpverlenings)traject en jongere wordt doorgeleid, waarna de DOSA-regisseur de voortgang van een geplaatste jongere volgt en hierover terugrapporteert aan de partij die de betreffende jongere heeft aangemeld. In dit overleg kan besloten worden tot aanmelding van een jongere bij het Kernpunt. De terugrapportages van kernpunt gaan in het vervolg via de DOSA naar de aanmelder.

---

<sup>5</sup> Overigens kunnen deelgemeenten de DOSA op eigen wijze gestalte geven, waardoor zich grote verschillen tussen DOSA's voordoen. Zie voor uitvoeriger beschrijving van het model DOSA en een evaluatie van de praktijk van de DOSA's: Bosch-Van Toor & Egelkamp (2005)

**HOOFDSTUK 3****KERNPUNT IN DE PRAKTIJK:  
METHODIEK EN RESULTATEN****CLIËNTEN,****3.1 INLEIDING**

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de eerste drie onderzoeksvragen aan de hand van een analyse van de dossiergegevens. Het gaat om de vragen naar:

1. de samenstelling van het cliëntenbestand van de Kernpunten (paragraaf 3.3)
2. de feitelijk gehanteerde methodiek (paragraaf 3.4)
3. de resultaten van de begeleiding (paragraaf 3.5)

Naast de dossiers leverden de interviews aanvullende informatie op over met name de vragen 2 en 3. Deze informatie is voornamelijk opgenomen in hoofdstuk 4.

Bij de Kernpunten waren over 55 jongeren gegevens aanwezig. Het zal blijken dat van deze jongeren er 35 feitelijk in begeleiding zijn gekomen. Dit betekent concreet dat er minimaal vijf of meer contacten zijn geweest met deze jongeren. We noemen hen *cliënten*. Dit hoofdstuk geeft voornamelijk een analyse van hun begeleiding. Bij 20 jongeren ontstond geen begeleidingsrelatie. Dit was het gevolg van een van drie redenen: 1. de aanmelding bleek niet te voldoen aan de criteria of de intake loopt nog (10), begeleiding was fysiek onmogelijk (4), cliënt en/of ouder weigerden begeleiding (6). We noemen hen gevallen van *meldingen zonder vervolg*. Op deze laatste gevallen gaan we in paragraaf 3.2 iets dieper in.

De medewerkers van Kernpunt worden geconfronteerd met jongeren die dikwijls te maken hebben met meervoudige problemen die aangepakt moeten worden. Het kan gaan om problemen als het ontbreken van huisvesting, financiële problemen en/of gebrek aan bepaalde sociale vaardigheden. Deze dragen ertoe bij dat de jongeren geen werk kunnen vinden, geen onderwijs volgen of niet in een zorgtraject kunnen worden opgenomen. De begeleiding is erop gericht om deze problemen op te lossen, die voor de begeleiding evenzovele begeleidingsdoelen opleveren.

Begeleidingsresultaten worden in het algemeen met verloop van tijd en inspanning geboekt. De drie vestigingen van Kernpunt verschillen van elkaar in de tijd die ze beschikbaar hebben gehad om resultaten te realiseren voor de peildatum van het dossieronderzoek: januari 2006. Dit is een gevolg van de uiteenlopende startdata van de vestigingen en de data van de eerste aanmeldingen. Delfshaven is officieel gestart in januari 2004 en kreeg haar eerste cliënten aangemeld op 4 april van dat jaar. Charlois startte in januari 2005; de eerste cliënten kwamen binnen op 20 januari. Kernpunt Feijenoord is van heel recente datum; het had een doorstart in september 2005 en kreeg de eerste cliënten aangemeld op 15 september. Vanwege omstandigheden die hieronder nog worden uitgelegd kwamen van deze eerst aangemelden er twee pas vanaf

januari in begeleiding. Omdat Feijenoord nog maar zo kort draait, hebben de onderzoekers ervan moeten afzien uitspraken te doen over de begeleidingsresultaten van dit Kernpunt. In paragraaf 3.5 zijn dan ook alleen de begeleidingsresultaten aan de orde die zijn geboekt met de jongeren die bij de Kernpunten Charlois en Delfshaven in begeleiding zijn (geweest). In bijlage 1 geven wij wat meer informatie over de wijze waarop de dossiers zijn geanalyseerd.

### 3.2 MELDINGEN ZONDER VERVOLG

Het totale analysebestand had betrekking op dossiers van 55 jongeren die - zoals eerder uitgelegd - kunnen worden onderverdeeld in twee groepen: *cliënten* enerzijds en *meldingen zonder vervolg* anderzijds. Tot de categorie cliënten rekenen wij degenen die minstens vijf maal contact hebben gehad met een trajectbegeleider van Kernpunt, hetzij telefonisch, hetzij in persoon; wij menen dat met hen dan een begeleidingsrelatie is ontstaan. De overigen rekenen wij tot de categorie 'meldingen zonder vervolg'.

**Tabel 1:** *Cliënten en meldingen zonder vervolg bij de drie Kernpunten*<sup>6</sup>

	Cliënten <i>N</i>	Meldingen zonder vervolg <i>N</i>	Totaal <i>N</i>
KPD(elfshaven)	20	5	25
KPC(charlois)	12	3	15
KPF(eijenoord)	3	12	15
Totaal	35	20	55

Zoals tabel 1 laat zien telt Kernpunt Delfshaven de meeste *cliënten*, wat niet verbaast gelet op de vroegste start van Delfshaven. De vestigingen in Delfshaven en Charlois hebben met viervijfde van de aangemelde jongeren een begeleidingsrelatie gekregen. De vestiging Feijenoord die met evenveel jongeren in contact kwam als Charlois, heeft voorshands met eenvijfde van de jongeren een begeleidingsrelatie opgebouwd. Dit komt hoofdzakelijk doordat in de opstartfase de aanmeldende DOSA zich niet hield aan de door Kernpunt gewenste aanmeldprocedure, waarbij voor de verwijzer niet duidelijk was dat deze een aangemelde jongere ook moest introduceren bij de trajectbegeleider van Kernpunt (zie paragraaf 4.3).

**Tabel 2:** Redenen waarom meldingen (nog) niet in een begeleidingsrelatie hebben geresulteerd

Reden meldingen zonder vervolg	KPD	KPC	KPF	Totaal
In begeleiding bij andere instantie	2	3	1	6
Intake nog bezig	0	0	4	4
Verhuisd	1	0	1	2
Gevangenis	0	0	2	2
Ingrijpen ouder	1	0	0	1
Cliënt wil geen begeleiding	1	0	4	5
Totaal	5	3	12	20

<sup>6</sup> In de tabellen worden de vestigingen van de Kernpunten steeds verkort weergegeven in volgorde van start, waarbij KPD staat voor de vestiging in Delfshaven, KPC voor de vestiging in Charlois en KPF voor die in Feijenoord.

Om het functioneren van de Kernpunten goed te kunnen beoordelen is het onontbeerlijk inzicht te hebben in de redenen waarom er in sommige gevallen geen begeleidingsrelatie is ontstaan met bij hen aangemelde jongeren. Tabel 2 geeft een overzicht van de redenen die wij als onderzoekers hebben onderscheiden waarom aangemelde jongeren geen cliënt zijn geworden bij de verschillende Kernpunten. De categorie 'in begeleiding bij andere instantie' behelst jongeren die ten tijde van de aanmelding bij Kernpunt al contact hadden met een andere hulpverlenende instantie. Zo bleek een aangemelde jongere bijvoorbeeld al begeleid te worden door Feijenoord@work, een instantie in deelgemeente Feijenoord die zich bezig houdt met het naar werk toeleiden van jongeren. Aangezien de betreffende jongere tevreden was met deze begeleiding, was bemoeienis van Kernpunt niet nodig. Andere instanties die we zijn tegengekomen als begeleiders, zijn het Leger des Heils en de Raad van de Kinderbescherming. Jongeren in deze categorie zouden eigenlijk niet aangemeld moeten zijn bij het Kernpunt, aangezien ze al begeleid worden.

De categorie 'intake nog bezig' in deze tabel omvat jongeren met wie er op de peildatum voor dit onderzoek minder dan vijf contacten waren geweest. Dit impliceert dat er nog nauwelijks tijd is geweest om een begeleidingsrelatie op te bouwen. In drie van de vier gevallen gaat het hier om jongeren die naar Kernpunt Feijenoord verwezen zijn, dat pas in september 2005 opnieuw operationeel werd. De volgende twee categorieën spreken voor zich. Deze potentiële cliënten bleken intussen verhuisd (respectievelijk naar Dordrecht en Marokko), of zaten op het moment van aanmelding voor langere tijd in de gevangenis. De hulpverlening kwam in één geval niet op gang door 'ingrijpen van de ouder', die meende dat het contact met haar zoon weer op orde was. Voor de meldingen zonder vervolg in de tot nog toe onderscheiden subcategorieën geldt, dat het voor Kernpunt (nog) niet mogelijk was een begeleidingsrelatie te realiseren.

Tenslotte zijn er vijf meldingen zonder vervolg gebleven vanwege 'niet willen' van de jongere. Deze jongeren behoren tot de doelgroep van Kernpunt, zijn ook terecht aangemeld, maar het is niet gelukt om contact met hen te leggen of dat contact vast te houden. Uit de dossiers is niet goed op te maken wat precies de reden is waarom contact niet slaagt. 'Onwil' wordt in de dossiers als voornaamste reden genoemd, waarmee wordt verwezen naar uiteenlopende situaties. Zo blijkt uit een dossier dat een jongere in het verleden slechte ervaringen met hulpverlening heeft gehad, terwijl een andere jongere zich volgens een buurtagent met handel in drugs bezig houdt en geen behoefte heeft aan een hulpverlener die over zijn schouder meekijkt. De jongeren in deze categorie blijken onderlinge overeenkomsten te vertonen. Zo zijn allen (jonge)mannen en zijn vier van hen in aanraking (geweest) met de politie. Twee van hen waren betrokken bij drugshandel en al een keer opgepakt, of werden in de gaten gehouden. De derde was betrokken bij afpersing en bedreiging en de vierde zorgde voor overlast in de buurt. Verder beschikken vier van hen over een dagbesteding, in de vorm van school of werk. Tenslotte valt op dat vier van deze vijf meldingen zonder vervolg afkomstig zijn van Kernpunt Feijenoord. Het ligt voor de hand dat geen enkele instantie in Feijenoord met de bovengenoemde 'niet-willers' zodanig contact had, dat 'warme' overdracht door haar naar Kernpunt realiseerbaar was. Kennelijk gaat het bij de 'niet-willers' om jongeren die slechts in de greep zijn te krijgen via een justitiële aanpak, dit wil zeggen, nadat ze zijn opgebracht voor een delict. Voorshands laten zij zich kennelijk hun criminele activiteiten niet ontzeggen.

---

Samenvattend concluderen we dat de zogenoemde meldingen zonder vervolg voor het grootste deel kunnen worden toegeschreven aan omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de Kernpunten liggen. Met name in Feijenoord bestonden bij de doorstart bij de aanmeldende instanties en functionarissen onduidelijkheden over de eisen waaraan meldingen volgens kernpunt moeten voldoen. We komen daarop nog terug in hoofdstuk 4. Bij de zogenoemde 'onwilligen' - 5 van de 20 meldingen zonder vervolg - is discussie mogelijk over de vraag of Kernpunt méér had kunnen en/of moeten doen. Het ging om erg zware casus van een criminele loopbaan of slechte ervaringen met hulpverlening. Wel zal hieronder nog blijken dat Kernpunt er de ene keer wel en de andere keer niet in slaagt een begeleidingsrelatie op te bouwen met een jongere met justitiële contacten. Wat betreft de tijd en moeite die de trajectbegeleiders van Kernpunt steken in het realiseren van een begeleidingsrelatie met personen die uiteindelijk geen cliënt worden, kan slechts worden vermeld dat de trajectbegeleiders meerdere pogingen ondernamen om contact te leggen met de aangemelde jongeren, alsmede met hun familieleden en met de aanmeldende instanties.

### 3.3 ACHTERGRONDEN VAN DE CLIËNTEN

Nu inzichtelijk is geworden waarom met een deel van de bij de Kernpunten aangemelde jongeren (nog) geen begeleidingsrelatie is ontstaan, concentreren wij ons in het vervolg van dit hoofdstuk op degenen die wel bij de Kernpunten in begeleiding zijn gekomen. Het gaat daarbij dus om 35 jongeren. Hun dossiers bevatten vanzelfsprekend veel meer informatie dan de dossiers van de meldingen zonder vervolg. Zij bevatten om te beginnen informatie over de redenen van aanmelding. In tabel 3 zijn de uiteenlopende redenen voor de overzichtelijkheid onderverdeeld in grovere categorieën. Overigens dient vermeld dat de redenen voor aanmelding op de aanmeldingsformulieren niet noodzakelijkerwijs samenvallen met de begeleidingsdoelen die later aan de orde komen. Meestal komen na de eerste aanmelding veel meer problemen boven water, die leiden tot even zovele begeleidingsdoelen.

Zoals in paragraaf 2.3 gemeld, zijn er drie afzonderlijke criteria waarop een jongere kan worden aangemeld bij Kernpunt. Het eerste is meervoudige problematiek en/of bekend zijn bij meerdere instanties; het tweede criterium is overlastgevend of crimineel gedrag; het derde criterium is: geen afdoende hulpaanbod bij andere instanties. Over de relatie tussen de geadmistreerde redenen van aanmelding en de aanmeldingscriteria die de Kernpunten hanteren, kan het volgende worden gezegd. Die relatie is er duidelijk bij 7 cliënten bij wie er een combinatie van problemen bestaat en bij 7 met contacten met de justitiële keten.

Bij veel van de andere cliënten moet aangenomen worden dat gepaste hulp bij andere instanties niet beschikbaar was. De verslaglegging van het hulpverleningsverleden van cliënten is bij de intake niet toereikend om daarvan een beeld te schetsen. Uit de interviews met de jongeren hebben de onderzoekers overigens de indruk overgehouden dat veel cliënten van Kernpunt nog niet eerder concrete hulp van instanties hadden. Als de begeleiding bij Kernpunt eenmaal is gestart proberen de begeleiders het hulpverleningsverleden alsnog in kaart te brengen, maar de medewerking van andere instanties blijkt vaak te wensen over te laten. Medewerkers van instanties als Nieuwe Perspectieven, Sociale Zaken en het Jongerenloket blijken lastig te bereiken en

zijn vaak niet erg bereidwillig om opening van zaken te geven over hun aanpak tot dan toe van Kernpunt-cliënten. Wat opvalt in tabel 3 is dat er in vier gevallen geen reden van aanmelding is vermeld op het formulier.

**Tabel 3: Redenen van aanmelding van cliënten op aanmeldingsformulier**

Problemen dagbesteding	7
Contacten met de justitiële keten	7
Problemen thuis	2
Problemen huisvesting	6
Combinatie van problemen	7
Overig	2
Onbekend	4
Totaal	N= 35

De aangemelde cliënten hebben een uiteenlopende leeftijd en zijn gemiddeld bijna 18 jaar. Ze behoren tot uiteenlopende etniciteiten. De autochtonen zijn met een kwart niet ondervertegenwoordigd onder de cliënten. Een achtergrondkenmerk dat doorgaans een belangrijke invloed heeft op het doen en laten van jongeren, is hun opleidingsniveau. Over het onderwijsniveau van de cliënten van Kernpunt valt echter niet veel te zeggen, omdat dit van de meeste cliënten niet is geregistreerd, namelijk van 16 van de in totaal 35 cliënten. Voor zover het onderwijsniveau van de cliënten wel achterhaald kon worden is dat meestal VMBO-niveau. Slechts enkele cliënten volgen een opleiding op HAVO of MBO-niveau.

Uitgangspunt van het jeugdbeleid is dat alle Rotterdamse jongeren tot 23 jaar op school zitten, aan het werk zijn of een zinvolle dagbesteding hebben. Dit roept de vraag op hoe het gesteld is met de dagbesteding van de Kernpunt-cliënten op het moment van hun aanmelding.

**Tabel 4: Dagbesteding van de cliënten**

Geen	17
Werk	3
School	11
Beiden	4
Totaal	N= 35

Uit tabel 4 kunnen we concluderen dat de helft van de cliënten niet beschikt over een dagbesteding. De andere helft heeft op het eerste gezicht wel een dagbesteding. Dit zegt met name bij de schoolgaanden niet alles, wanneer we het gehele dossier bezien. Vrijwel alle schoolgaanden vertonen spijbelproblemen en/of gebroken schoolloopbanen. Met het laatste wordt bedoeld dat zij geschorst zijn geweest, van school gestuurd, van opleiding zijn gewisseld en problemen op hun stageplek hebben. Het vinden en behouden van een stageplaats is een probleem dat meerdere keren vermeld wordt in de dossiers. Voor MBO-leerlingen zijn toch al weinig stageplaatsen beschikbaar en die schaarste is nog nijpender voor die cliënten van Kernpunt, die een verleden hebben van criminaliteit of op andere stageplaatsen problemen hebben gehad met hun bazen en collega's. Indien er uiteindelijk een stageplaats gevonden wordt, blijken de werkzaamheden bovendien voornamelijk uit schoonmaakklusjes te bestaan waar de cliënten niet veel van kunnen leren. Over de dagbesteding van cliënten die niet op school zitten of werken valt weinig te zeggen. Uit de dossiers wordt niet duidelijk wat deze cliënten de hele dag doen en waar zij hun



geld vandaan halen, hetgeen we als een belangrijke lacune in de informatie over de Kernpunt-cliënten beschouwen.

Wij hebben niet alleen gekeken naar de redenen voor aanmelding zoals die in de aanmeldingsformulieren zijn opgenomen, maar ons op basis van het gehele dossier een beeld gevormd van de problemen die bij de cliënten van Kernpunt spelen. Deze problemen kunnen eerst na de aanmelding door de medewerkers van Kernpunt in kaart zijn gebracht. Gaan we van deze dossierinformatie uit, dan blijkt dat de problemen vermeld bij de aanmelding slechts het topje van de ijsberg zijn. Zo hebben veel meer cliënten contact met de justitiële keten, blijkt uit de dossiers.

**Tabel 5: Contact van cliënten met justitie volgens dossiers**

Geen contact		12
Wel contact vanwege licht vergrijp		11
Wel contact vanwege zwaar vergrijp		12
Totaal	N=	35

Omdat het niet eenvoudig is de diversiteit van deze contacten te ordenen, hebben we in tabel 5 een grove indeling gemaakt in lichte en zware vergrijpen op grond van de vermelde strafmaat. Bij lichte vergrijpen is er hooguit sprake van waarschuwingen en taakstraffen, terwijl het bij zware vergrijpen gaat om (voorwaardelijke) gevangenisstraffen.

De lichte straffen zijn gegeven voor het niet betalen van verkeersboetes en een heterdaad bij winkeldiefstal. Ook gevallen van vandalisme, fietsendiefstal en overlast bij het winkelcentrum komen uit de dossiers naar voren als lichte vergrijpen. Daarnaast vinden we zware vergrijpen. Zo heeft één cliënt wegens drugsmokkel vastgezet in Noorwegen en kwamen twee cliënten in aanraking met de politie in verband met verboden wapenbezit. Een ander zwaar vergrijp is huiselijk geweld.

Het in kaart brengen van levensdomeinen zoals school en werk speelt een belangrijke rol in de door Kernpunt gehanteerde methodiek, omdat aan de hand daarvan het begeleidingsplan (PVA) wordt opgesteld. Dit geldt evenzeer voor de gezinssituatie en de huisvesting van cliënten. Wanneer we het gezin van herkomst ten tijde van de aanmelding van de cliënten bekijken levert dit een gevarieerd beeld op waarin het twee-oudergezin relatief weinig voorkomt. Vijf jongeren leven in een twee-ouder gezin; twintig hebben gescheiden ouders en van negen is een ouder overleden. Onder deze ouders zijn er die geen vaste woonplaats hebben, die in het buitenland of in de gevangenis verblijven. Van de 35 cliënten wonen er 22 ten tijde van de aanmelding bij de ouder(s). Vier cliënten wonen op kamers. De resterende negen cliënten wonen bij vrienden, kennissen, familieleden of in een pleeggezin. Bij deze laatste negen vormt de huisvesting een groot probleem. Formeel zijn ze weliswaar niet dakloos, maar hun huisvesting is over het algemeen van tijdelijke aard. Zo woont een cliënt in bij een schoolvriend en diens vader. Sommige jongeren wonen dan wel thuis, maar niet permanent vanwege allerlei conflicten: met hun ouder(s) en/of broers en/of zussen.

Een extreem voorbeeld van een complexe gezinssituatie is die van Carlo. Zijn ouders zijn gescheiden en de huidige verblijfplaats van zijn vader is onbekend. Carlo heeft twee broers en een zus. Eén broer is voortvluchtig, de andere net vrij uit de gevangenis, terwijl zijn zus nog in de gevangenis zit. Zelf woont Carlo

afwisselend bij zijn vriendin en zijn moeder. Het voornaamste probleem in de ogen van zijn moeder is dat Carlo bij haar ingeschreven staat en een uitkering ontvangt, waardoor zij gekort wordt op haar uitkering. Carlo is verslaafd aan drugs en draagt totaal niet bij aan het huishouden, waardoor moeder schuld op schuld stapelt. Het is in dit huishouden een komen en gaan van kinderen, van onrust vanwege de weer opduikende ex-echtgenoot en diverse problemen met de politie en uitkeringsinstanties.

#### *Het profiel van de cliënten van Kernpunt*

Afsluitend kunnen we het volgende zeggen. Als het gaat om de problemen van de cliënten en hun begeleiding is elk van de cliënten van de Kernpunten weer anders. Toch komt er in deze paragraaf een bepaald profiel naar voren van de cliënten van de Kernpunten. Het zijn merendeels jongens, die of geen dagbesteding hebben of formeel schoolgaand zijn, maar in feite spijbelen. Ze hebben een afgebroken of gebroken schoolloopbaan. Een groot deel van de cliënten groeit op in instabiele eenoudergezinnen. Tweederde van de jongeren is in contact geweest met politie en justitie vanwege lichte of zware vergrijpen. Ten tijde van de begeleiding door Kernpunt zijn ze buiten bereik van de justitiële keten. Wanneer wij als onderzoekers dit profiel op ons in laten werken, realiseren we ons dat er onder de cliënten van de Kernpunten veel jongens zijn die niet of nauwelijks bereikbaar zijn via school, de vrijwillige hulpverlening of de politie. Ze zijn buiten het bereik van de school en de leerplichtambtenaren geraakt en zullen zich niet vrijwillig voor hulpverlening aanmelden, terwijl de justitiële keten geen vat (meer) op ze heeft vanwege hun leeftijd of het afgesloten zijn van hun straf.

### **3.4 HET VERLOOP VAN DE BEGELEIDING**

In deze paragraaf gaan we na of de begeleiding qua tijdsfasering, werkwijze en rapportage overeenkomt met het model dat in het Handboek Methodiek staat omschreven en in paragraaf 2.4 is weergegeven.

#### *De fasering van de begeleiding en het Plan Van Aanpak*

De eerste fase van aanmelding en intake, dient volgens het Handboek gebruikt te worden om in contact te komen met de cliënt en zijn omgeving, waarvoor in het Handboek twee weken worden uitgetrokken. In de praktijk blijkt het aantal dagen dat gemiddeld tussen de aanmelding en het eerste contact met de cliënt zit, 21 dagen te bedragen ofwel drie weken. Aangezien het een gemiddelde betreft, zijn er ook cliënten voor wie het slechts vier, vijf of zes dagen bedraagt, terwijl het bij andere cliënten veel langer duurt, oplopend tot wel anderhalve maand wat het gemiddelde opdrijft. Dit illustreert dat Kernpunt te maken heeft met cliënten die niet altijd makkelijk te bereiken zijn of waarvan het achtergrondverhaal moeilijk te achterhalen is omdat het web van hulpverleningsinstantie rond een jongere ingewikkeld is. Een goed voorbeeld hiervan vormt een gezin waarbij maar liefst achttien verschillende instanties waaronder de politie, twee voogden en de leerplichtambtenaar op enigerlei wijze betrokken bleken. In een dergelijk geval vergt alleen al het in kaart brengen van de casus en het afstemmen van de aanpak met andere hulpverleningsinstanties veel energie.

---

Voor de registratie in deze fase is het aanmeldingsformulier van belang, waarop belangrijke kenmerken van de cliënt moeten genoteerd, zoals geboortedatum, geslacht, reden van aanmelding, hulpverleningsverleden et cetera. Deze blijken in de praktijk niet volledig te worden ingevuld. Zo ontbreken in veel gevallen het hulpverleningsverleden. Dit is te begrijpen in de vele gevallen dat zo'n verleden niet bestaat en/of als bij de aanmelding nog duister is. Moeilijker te begrijpen is dat gegevens als etniciteit en leeftijd op het aanmeldingsformulier ontbreken.

In de tweede fase dienen contactverslagen te worden gemaakt van alle contacten met een cliënt en met personen uit zijn omgeving. Zij staan aan de basis van het Plan Van Aanpak (PVA), dat ongeveer 10 weken na het eerste contact opgesteld dient te zijn. Deze verslagen zijn tevens van belang voor de projectleider bij het toezicht op het begeleidingsproces. Over het algemeen zijn de contactverslagen goed bijgehouden en zijn de dossiers bij JOS in dit opzicht meestal compleet. Van vrijwel alle contacten van trajectbegeleiders met cliënten, ouders en verwanten of andere instanties wordt verslag gedaan.

Volgens het Handboek Methodiek moet na vier of vijf maanden begeleiding een PVA zijn opgesteld. Een PVA kan fungeren als een waardevol instrument voor zowel de trajectbegeleider als de projectleider om te reflecteren op het begeleidingsproces en er overzicht over te houden. Het is in de praktijk overigens niet zo dat interventies pas starten als een PVA is opgesteld. Uit de dossiers blijkt dat het daadwerkelijk oplossen van problemen - bijvoorbeeld met huisvesting, het verkrijgen van een uitkering en dergelijke - al wordt aangevat direct na aanvang van de begeleiding. Dit is dan ook behulpzaam om een vertrouwensbasis bij de cliënt te creëren. De in het Handboek Methodiek onderscheiden fasen lopen in de praktijk dus sterk in elkaar over. We hebben in de dossiers 12 PVA's aangetroffen. Deze zagen er allemaal volledig en goed verzorgd uit, al bleven de gestelde doelen en termijnen in enkele gevallen aanvankelijk enigszins vaag, hetgeen dan later werd aangescherpt. Deze PVA's lijken goed als leidraad voor verdere begeleiding te kunnen fungeren. Samen met de aanmeldingsformulieren omschrijven ze de essentie van de problematiek van een jongere en het verloop van het begeleidingsproces. Voor de andere 23 cliënten was geen PVA aanwezig. In 12 gevallen is dat begrijpelijk; het gaat om cliënten die pas vier maanden of korter in begeleiding zijn. De begeleiding van de overige 11 cliënten duurt evenwel al langer dan vier maanden zonder dat een PVA is opgesteld: zes in Charlois en vijf in Delfshaven. Zeven van hen zijn al langer dan zeven maanden in begeleiding, waarvan de 'oudste' cliënt tien maanden.

Nadat er een PVA is geformuleerd worden de contactverslagen vervangen door zogenaamde contactsheets. Dit zijn formulieren die lijken op de contactverslagen, maar ze zijn korter en bondiger. Aangezien de verkenningsfase erop zit gaat het nu slechts om het beschrijven van de contacten en geboekte resultaten. Deze formulieren zijn over het algemeen prima ingevuld.

#### *De contactfrequentie met de cliënt*

Een volgend punt dat we onder de loep hebben genomen is de intensiteit van de begeleiding. Deze is een belangrijke pijler in de methodiek van Kernpunt. Deze is afhankelijk van het aantal en de duur van de begeleidingscontacten. De contactfrequentie hebben we berekend door het aantal contacten met cliënten, zowel in persoon als telefonisch te delen door het aantal maanden dat

de cliënt begeleid wordt. Deze berekening heeft derhalve betrekking op de gehele begeleidingsduur; niet op een bepaalde fase. Dikwijls zijn er in de aanvangsfase van de begeleiding meer contacten en later minder, zeker als een cliënt in de eindfase eigenlijk alleen nog maar wordt 'gevolgd'. Een fase van 'nog volgen van de cliënt' drukt het door ons berekende gemiddelde. De duur van een contact is in het algemeen lang. Zo bedraagt een face-to-face contact van trajectbegeleider en cliënt dikwijls meerdere uren.

Het blijkt dat de gemiddelde contactfrequentie met de cliënt per maand in Delfshaven ligt op 5 contacten (waarvan 2,8 face-to-face en 2,2 telefonisch) In Charlois ligt deze op 2,8 (resp. 1,7 en 2,2) en in Feijenoord op 4,2 (resp. 2,7 en 1,7). Alle Kernpunten gezamenlijk komen op gemiddeld 4,2 contacten per maand. Dit komt dus neer op ongeveer één contact met de cliënt per week. Deze indicator vertelt slechts een deel van het begeleidingsverhaal, want er zijn ook nog de mislukte persoonlijke contacten met cliënten, de mislukte pogingen om cliënten telefonisch te bereiken en de contacten met significante anderen uit de omgeving van de cliënten. De trajectbegeleiders moeten nogal wat energie steken in de organisatie van cliëntcontacten, want tegenover vier afspraken die doorgang vinden – en in het bovenstaande cijfer zijn opgenomen – staat ongeveer één mislukte afspraak. Toen we keken naar mislukte pogingen om cliënten te bereiken – eventueel om een afspraak te maken – zijn we gestopt met tellen; de bereikbaarheid van de cliënten blijkt over het algemeen erg slecht. De mobiele telefoon lijkt bij hen eerder een last dan een lust te zijn, aangezien de dossiers herhaaldelijk melding maken van kapotte telefoons, het ontbreken van een simkaart of van een oplader. De hoge frequentie van niet nagekomen afspraken komt vooral voor rekening van een aantal cliënten dat erg veel afspraken niet nakomt. Bij een cliënt is er sprake van in totaal vijftien mislukte face-to-face afspraken tijdens de begeleiding. Dit betekent dat de begeleider van Kernpunt vele uren kwijt is geweest aan het tevergeefs wachten op de cliënt in kwestie.

Behalve contacten met de cliënt onderhouden de trajectbegeleiders bovendien ook altijd contacten met significante anderen uit de omgeving van cliënten, zoals ouders, andere directe verwanten, maar bijvoorbeeld ook met een mentor van school, burens, jongerenwerkers en andere hulpverleners of overheidsinstanties met wie een cliënt te maken heeft. Hoewel het ondoenlijk was om al dergelijke contacten én de mislukte telefoontjes en afspraken te turven, hebben wij daar bij het doorspitten van de dossiers wel een tamelijk goed beeld van gekregen. Globaal gezien kunnen we zeggen dat er tegenover elk contact met de cliënt drie contacten staan met personen uit de omgeving van de cliënt, voornamelijk bestaande uit telefonische contacten.

### **3.5 DE BEGELEIDINGSRESULTATEN**

Nu inzicht is verkregen in de hulpverlening die Kernpunt biedt, buigen we ons in deze paragraaf over de begeleidingsresultaten. Zoals eerder gezegd kunnen alleen resultaten over de Kernpunten Delfshaven en Charlois worden gepresenteerd omdat alleen bij deze vestigingen cliënten voldoende lang in begeleiding zijn om resultaten te kunnen hebben geboekt. De begeleidingsresultaten zijn niet makkelijk te objectiveren. Zo zijn er cliënten die zich, getuige de interviews (zie paragraaf 4.5), duidelijk geholpen voelen door

---

Kernpunt, zonder dat van tastbare resultaten gesproken kan worden. Soms volstaat een luisterend oor of een stevige duw in de goede richting om de cliënt op weg te helpen. De begeleiding van cliënten omvat immers niet alleen het regelen van praktische zaken. Ook het zelfredzaam maken en het schragen van het zelfvertrouwen - wat niet eenvoudig te meten is - kan voor cliënten van Kernpunt veel betekenen, aangezien zij er vaak alleen voor staan in het dagelijkse leven. Hoewel dit soort hulp een belangrijk onderdeel vormt van de hulpverlening, is ze niet vervat in de indicatoren die we in deze paragraaf presenteren. In deze paragraaf gaan we namelijk in op het bereiken van begeleidingsdoelen.

De voornaamste en handigste bron waaruit we de begeleidingsdoelen konden aflezen, waren de PVA's. Zoals eerder vermeld waren die echter niet voor elke cliënt aanwezig, zodat het nodig was de doelen ook te destilleren uit de verslagen van de activiteiten van trajectbegeleider en cliënt in de dossiers. Indien daaruit bleek dat cliënt en begeleider bijvoorbeeld op zoek waren naar woonruimte, werk of een opleiding is zulks meegenomen in de analyse.

Tot nog toe bespraken we de begeleiding van 35 cliënten. Bij het bespreken van de begeleidingsresultaten kunnen we slechts kijken naar 29 cliënten. Bij zes cliënten is de begeleiding namelijk zo recent aangevangen dat bij hen nog geen begeleidingsdoelen zijn gesteld en/of resultaten konden worden geboekt. Vijf van deze zes cliënten zijn rond de drie maanden in begeleiding. De zesde cliënt is langer in begeleiding, maar deze begeleiding is eigenlijk meer een soort monitoring. De jongere in kwestie bleek snel na de start van de begeleiding de draad zelf op te pakken en wordt slechts gevolgd door Kernpunt. Dit was goed mogelijk aangezien er ook een ander gezinslid in begeleiding is bij Kernpunt.

Als we kijken naar de doelen waaraan in de begeleiding wordt gewerkt dan zien we een grote diversiteit. Zoals eerder is gezegd is het Jeugdbeleid erop gericht dat een jongere beneden de 23 jaar of op school zit, of werkt of een zinvolle dagbesteding c.q. hulpverleningstraject volgt. We zien dan ook dikwijls één van deze drie doelen terugkomen in de begeleiding. Daarnaast komen meer specifieke doelen voor die liggen op de vlakken van huisvesting, persoonlijke en/of sociale problemen en/of financiën.

Van de 29 cliënten hadden er bij aanvang van de begeleiding 14 geen dagbesteding en 15 wel (11 bezochten onderwijs en 4 hadden werk). Bij negen van de laatsten wordt er gestreefd naar een verandering van dagbesteding, wat duidelijk maakt dat de begeleiders het onderwijs voor de schoolgaanden in veel gevallen geen adequate plek vinden. Bij 8 van de 14 cliënten zonder dagbesteding wordt naar een vorm van dagbesteding gestreefd. Dus bij in totaal 17 cliënten is de begeleiding (mede) gericht op een (beter) bij de jongere passende dagbesteding, hetgeen in 9 gevallen in een relatief korte begeleidingsperiode van gemiddeld zeven maanden is gerealiseerd.

Op basis van de voornoemde verscheidenheid aan doelen hebben de onderzoekers een onderverdeling aangebracht in de gevonden begeleidingsdoelen (zie tabel 6). De hoofdverdeling is die tussen cliënten met enkel doelen als werk/school of hulpverleningstraject enerzijds en cliënten met naast deze eventuele doelen ook andere doelen. De categorie persoonlijke/sociale hulp behoeft wellicht enige toelichting. Onder deze categorie vallen bijvoorbeeld cliënten met (een combinatie van) een (ernstig)

gebrek aan zelfvertrouwen of andere tekortschietende vaardigheden, problemen met drank en/of drugs en hulp bij het verwerken van het overlijden van ouders. De categorie 'financieel/uitkering' betreft voornamelijk hulp bij het verkrijgen van een uitkering en het afhandelen van schulden. Uit de tabel blijkt dat problemen op het financiële vlak het minst vaak een rol spelen bij de begeleiding van cliënten. Op dit punt zijn de dossiers echter niet volledig, want tijdens de interviews met cliënten rapporteerden twee van hen schulden te hebben, terwijl dit niet in de dossiers terug te vinden was. Problemen in de categorie persoonlijk/sociaal en huisvesting komen het meest voor.

**Tabel 6: Begeleidingsdoelen voor cliënten**

Combinaties van doelen	Aantal cliënten
Alleen werk/school of zinvolle dagbesteding	7*
Daarnaast huisvesting	4
Daarnaast persoonlijk/sociaal	6
Daarnaast financieel/uitkering	2
Daarnaast combinatie huisvesting en pers./sociaal	3
Daarnaast combinatie huisvesting en financieel/uitkering	3
Daarnaast combinatie persoonlijk/sociaal en huisvesting en financieel/uitkering	4
Totaal	N= 29

\* een van deze cliënten behoort tot Kernpunt Feijenoord, de overige 28 tot de Kernpunten Charlois en Delfshaven

Een volgende vraag is in hoeverre gestelde doelen ook bereikt zijn. Tabel 7 geeft een overzicht van de resultaten bij de 22 cliënten bij wie doelen op de vlakken van huisvesting, persoonlijke/sociale ontwikkeling of financiën/een uitkering zijn gesteld. Het gaat om cliënten van de Kernpunten Charlois en Delfshaven. Bij 20 van de 29 cliënten zijn ook daadwerkelijk doelen bereikt. 'Ten dele' wil namelijk zeggen dat wel één of meer doelen zijn gerealiseerd, maar niet allemaal, bijvoorbeeld twee van de drie gestelde doelen. Bij 9 van de 29 cliënten zijn nog geen van genoemde doelen gerealiseerd, deels omdat er nog te weinig begeleidingstijd voor is geweest.

**Tabel 7: Resultaten inzake de doelen**

	Delfshaven	Charlois	Aantal cliënten
<b>De doelen persoonlijk/sociale, huisvesting en financieel/uitkering van 22 cliënten</b>			
Nee/nog niet	3	2	5
Ten dele	6	0	6
Ja	9	2	11
Totaal	18	4	22
<b>De doelen werk/school/hulp-zorgtraject</b>			
Niet bereikt	0	3	4*
Wel bereikt	0	3	3
Totaal	0	6	7*

\* voor de ene cliënt uit Feijenoord voor wie aan een dagbesteding wordt gewerkt is nog geen resultaat geboekt.

Voorts laat de tabel een duidelijk verschil zien tussen de vestigingen Delfshaven en Charlois. Delfshaven is er beduidend beter in geslaagd doelen te realiseren dan Charlois. Dit houdt echter ook verband met de bestaansduur van deze vestiging. In Delfshaven is de begeleiding van beduidend meer cliënten afgesloten dan in Charlois (respectievelijk bij tien en drie). Daarnaast is de gemiddelde begeleidingsduur van Kernpunt Delfshaven ook langer dan bij

---

Kernpunt Charlois (respectievelijk 8,4 en 6,8 maanden). Juist de begeleidingsduur blijkt samen te hangen met de mate van succes, want hoe langer de begeleiding duurt, hoe vaker het behalen van doelen en een succesvolle afsluiting worden gerealiseerd. Dit is precies wat met begeleiding wordt beoogd.

Als we de doelen apart bekijken, blijkt dat de persoonlijk/sociale begeleidingsdoelen allemaal bereikt zijn. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat die cliënten op dit vlak geen problemen meer hebben, maar wel dat tijdens/door de begeleiding een duidelijke verbetering is opgetreden, soms zelfs aanzienlijk.

Bij de cliënten voor wie het vinden van huisvesting de enige randvoorwaarde vormde, werd dit doel slechts in één van de vier gevallen gerealiseerd. Gelet op het grote belang van een stabiele leefomgeving voor participatie aan onderwijs of arbeidsmarkt een teleurstellend resultaat. Dit heeft echter vooral te maken met de gebrekkige medewerking van relevante andere partners vertellen de trajectbegeleiders. Hier komen we later nog op terug.

Wanneer de zwaarte van de doelen wordt afgezet tegen de mate van succes, blijkt dat de begeleiding succesvoller is naarmate de problematiek van de cliënt 'zwaarder' is. De kans dat doelen daadwerkelijk worden vervuld is groter als er in de begeleiding aan meer en zwaardere doelen wordt gewerkt. Mogelijk komt dit doordat dan de medewerking van instanties eerder wordt geboden. Bij cliënten die niet bij hun ouders wonen zijn meer doelen aan de orde en ook relatief vaak gerealiseerd. Bij hen spelen vaak doelen op het gebied van huisvesting (en financiën).

Voorts doen cliënten die geen contact met justitie hebben gehad het beter dan cliënten die wel in aanraking zijn geweest met justitie. Dit hangt kennelijk daarmee samen dat de meeste cliënten zonder contact met de politie vrouwen zijn. Opmerkelijk is dat de cliënten die betrokken zijn geweest bij 'zware vergrijpen' er vaker in geslaagd zijn een dagbesteding te verwezenlijken dan de cliënten die betrokken zijn geweest bij 'lichte vergrijpen'. Mogelijk dat een voorwaardelijke gevangenisstraf die een jongere boven het hoofd hangt hem motiveert om te zoeken naar een keerpunt in zijn leven. Een volgend verband heeft te maken met sekse: bij vrouwen worden vaker dan bij mannen doelen bereikt.

Een laatste verband dat uit de gegevens naar voren komt is dat tussen de intensiteit van de begeleiding en de mate waarin doelen worden vervuld. Het blijkt dat intensieve begeleiding samengaat met de realisatie van meer doelen. Naarmate de begeleiding intensiever is werpt die dus meer vruchten af.

Over een mogelijke samenhang tussen etniciteit en begeleidingsresultaat kunnen zelfs geen tentatieve uitspraken worden geformuleerd de kleine aantallen per etnische groep.

Van de dagbestedingsdoelen wordt het doel onderwijs het vaakst gerealiseerd, namelijk in tweederde van de gevallen. Werk is daarentegen beduidend moeilijker te vinden voor de cliënten van Kernpunt, slechts één op de acht cliënten is er in geslaagd in samenwerking met Kernpunt een baan te vinden.

Wat de begeleidingsduur betreft lijkt enige onduidelijkheid te bestaan. Enerzijds is die volgens afspraak met de subsidiënt gebonden aan een maximale termijn van één jaar. Anderzijds bleek in paragraaf 2.4 dat de begeleidingsduur volgens het Handboek Methodiek tenminste 8 maanden bedraagt en op papier op kan lopen tot 16 maanden. De praktijk laat zien dat de gemiddelde duur van de begeleiding van cliënten met wie het contact beëindigd is, acht maanden heeft bedragen, dus minder dan een jaar. Op het individuele niveau zien we echter ook cliënten die beduidend langer dan een jaar begeleid worden, olopend tot 16 en zelfs 19 maanden. In deze gevallen is echter alleen nog sprake van nazorg,

wat in de praktijk betekent dat de cliënten af en toe nog even langs komen met wat praktische vragen of gewoon voor de gezelligheid.

Uit de beschouwing van de tussen- en eindevaluaties in de dossiers blijkt dat de tussenevaluatie alleen gebruikt wordt bij langdurige begeleiding om het plan van aanpak te evalueren en eventueel aan te passen. Tussenevaluaties zijn we in de dossiers dan ook maar vier keer tegengekomen, allemaal bij cliënten van Kernpunt Delfshaven. Deze tussenevaluaties zijn goed verzorgd en vormen een goede aanvulling op de eerdere PVA's. De eindevaluatie bevat de conclusies van de begeleiding, somt op wat er gebeurd en bereikt is en geeft een vooruitblik op toekomstige doelen. In totaal is de relatie met dertien cliënten op deze wijze afgesloten en bij vrijwel allemaal was in het dossier een eindverslag aanwezig. De eindverslagen waren, evenals de tussenevaluaties, compleet en zorgvuldig gemaakt.

Samenvattend valt over de begeleidingsresultaten het volgende te zeggen. Voor cliënten die in begeleiding zijn gekomen worden doelen gesteld en gerealiseerd. Het blijkt dat bij 20 van de 29 cliënten resultaten zijn geboekt, deze resultaten liggen vooral op de terreinen van persoonlijk/sociale doelen, huisvesting en financiën. Bij 10 cliënten werd aan een combinatie van meerdere doelen gewerkt. Dit is met name het geval bij cliënten die niet meer thuis wonen. Het nastreven van een andere dagbesteding wat aan de orde is bij 17 cliënten is voorshands binnen de begeleidingsperiode gerealiseerd bij negen van hen. Belangrijk is dat er een samenhang bestaat tussen de duur van de begeleiding, de contactfrequentie en de zwaarte van de problematiek enerzijds en de resultaten van de begeleiding anderzijds. Dit wijst erop dat de begeleiding zich waar nodig richt op meerdere doelen en ook succesvol is. Een paar analyse-uitkomsten trekken de aandacht. De eerste is dat het realiseren van de doelen van huisvesting en van werk minder vaak slagen. Wij hebben sterk de indruk gekregen uit de opmerkingen van de trajectbegeleiders dat dit samenhangt met het feit dat de medewerking van andere maatschappelijke instanties als woningbouwvereniging en werkgevers daarvoor onontbeerlijk is. Helaas krijgen de hulpverleners voor hun cliënten bij hen echter geen prioritaire aandacht. Delfshaven scoort beter in termen van het realiseren van doelen. Dit komt deels doordat Delfshaven al een langere periode functioneert dan Charlois en dus meer tijd heeft gehad om begeleidingsdoelen te bereiken. De hogere contactfrequentie met de cliënt van Delfshaven in vergelijking met Charlois suggereert echter dat ook de begeleidingsintensiteit bij deze Kernpunten verschilt. Waardoor dit veroorzaakt wordt is onduidelijk.

Vergelijken we de begeleiding en de begeleidingsresultaten met die uit het pilotproject Feijenoord van 2004 dan kunnen we concluderen dat de Kernpuntaanpak goed is gaan functioneren. In het pilotproject werden eigenlijk alleen zogenoemde justitiële klanten bereikt. Kernpunt heeft zich vervolgens expliciet ten doel gesteld zich juist op de niet-justitiële cliënten te richten. Uit deze evaluatie blijkt dat dit gelukt is; justitiële klanten ofwel jongeren die begeleid worden vooruitlopend op of vanwege een rechterlijke aanwijzing, ontbreken nagenoeg. Zij zitten naar men mag aannemen bij de reclassering.

In vergelijking met het pilotproject verloopt de begeleiding door de Kernpunten nu echt systematisch volgens de stappen uit het Methodisch Handboek. De verslaglegging van de begeleiding en de stappen daarin kent duidelijke voorschriften die in grote lijnen worden gevolgd. Dit maakt tussentijdse reflectie op en bijsturing van de begeleiding mogelijk, wat het realiseren van resultaten



---

ten goede komt. Niettemin constateren we dat er in de dossiers nog veel gegevens ontbreken zodat de registratie verbetering behoeft. Ook het tijdig opstellen van de PVA's vereist meer aandacht.

Toch kunnen we spreken van een systematische want methodische begeleidingspraktijk waarmee bij jongeren met meervoudige problemen resultaten worden geboekt. Indien andere maatschappelijke instanties gerechtigd zouden zijn om aan de cliënten van de Kernpunten op voorspraak van hun begeleiders prioriteit te verlenen zou de hulpverlening nog succesvoller kunnen zijn. Een meervoudige problematiek bij de cliënten zou het argument kunnen zijn om deze prioritaire aandacht toe te staan.

## HOOFDSTUK 4

## DE MENING VAN DE BETROKKENEN OVER KERNPUNT

### 4.1 INLEIDING

Na de beschrijving van het feitelijk functioneren op basis van het dossieronderzoek komen in dit hoofdstuk de waarnemingen van de betrokkenen omtrent het functioneren van de Kernpunten aan de orde. Dit zijn waarnemingen die natuurlijk worden gekleurd door de belangenpositie die de verschillende categorieën van betrokkenen innemen in het Kernpunt zelf en het veld rondom het Kernpunt. Het gaat om *stakeholders* zoals onderzoekers dat wel noemen. De perspectieven en belangen van de betrokkenen moeten worden meegewogen in de interpretatie van hun waarnemingen. We zullen dit naar beste kunnen meewegen.

De betrokkenen die zijn gehoord zijn de volgende categorieën van stakeholders. Allereerst zijn dat de deelnemers aan de DOSA-afstemmingsoverleggen, vanwege de centrale rol die deze spelen bij de verwijzing van jongeren naar Kernpunt. De interviews met hen<sup>7</sup> hadden ten doel een algemeen beeld te krijgen van het functioneren van de Kernpunten in de deelgemeenten, waarbij de *overdracht* van jongeren vanuit de DOSA aan de Kernpunten, de *terugrapportages* van de Kernpunten aan de DOSA-partners en de *positionering* van de Kernpunten centraal staan. Daarnaast zijn de projectleider en de trajectbegeleiders geïnterviewd over de gehanteerde methodiek en de eventuele obstakels. Tenslotte hebben we gesproken met 11 cliënten (7 mannen en 4 vrouwen) en 4 ouders van cliënten om een beeld te krijgen van hun ervaringen met Kernpunt en hun oordeel over de hulpverlening die Kernpunt biedt in vergelijking tot andere hulpverleningsinstanties.

Vanwege de reeds gesignaleerde verschillen in bestaansduur van de Kernpunten wordt in de eerste paragraaf de visie van de extern betrokken op het functioneren van de vestigingen in Delfshaven en Charlois besproken, waarna paragraaf 4.3 gewijd is aan het functioneren van Kernpunt Feijenoord. In paragraaf 4.5 wordt de waardering van de cliënten en hun ouders voor de Kernpunten besproken. Tot besluit komen de ervaringen van de trajectbegeleiders met het werken bij Kernpunt ter sprake. Zij geven hun visie op de obstakels die zij in hun werk tegenkomen in paragraaf 4.7.

### 4.2 AANMELDING EN POSITIONERING IN DELFHAVEN EN CHARLOIS

Kernpunt stelt zoals eerder vermeld de eis dat de aanmeldende partij de Kernpuntmedewerker introduceert bij de cliënt. Deze overdracht levert in

---

<sup>7</sup> Voor dit onderzoek hebben we gesproken met de voorpostfunctionarissen, jeugdcoördinatoren, DOSA-regisseurs van de afstemmingsoverleggen in de drie deelgemeenten en de proces-manager in Feijenoord. Omwille van de overzichtelijkheid worden zij hier aangeduid als extern betrokkenen behalve als wij de vermelding van de functie relevant achten.

---

Delfshaven en Charlois doorgaans geen problemen op. Jongeren (en/of hun ouders) die in het DOSA-afstemmingsoverleg besproken worden, krijgen standaard een brief om ze daarvan op de hoogte te brengen. Als een jongere naar Kernpunt verwezen wordt, gebeurt de introductie van Kernpunt bij de betreffende jongere meestal door de politie of door jongerenwerkers. Het geringe aantal meldingen zonder vervolg in beide deelgemeenten illustreert dat deze Kernpunten alleen cliënten naar de DOSA moeten terugverwijzen indien het niet mogelijk blijkt een begeleidingsrelatie op te bouwen, niet omdat de aanmelding niet juist is geschied. De DOSA-regisseurs vinden het aantal terugverwijzingen laag wanneer ze in aanmerking nemen dat veel van de aangemelde jongeren een zekere resistentie ten opzichte van begeleiding hebben ontwikkeld.

#### *Methodiek en begeleiding*

Wanneer eenmaal contact is gelegd met een jongere volgt voor de trajectbegeleiders vaak een intensieve periode waarin zij een zo goed mogelijk beeld proberen te krijgen van de verschillende leefgebieden van hun cliënt. Zoals de dossieranalyse laat zien weten de begeleiders in deze tweede fase meestal daadwerkelijk een begeleidingsrelatie te bewerkstelligen. Met sommige cliënten ontstaat er betrekkelijk eenvoudig een vertrouwensrelatie, terwijl dat bij andere cliënten met ups en downs gepaard gaat. Volgens de trajectbegeleiders verloopt de begeleiding tijdens de tweede en derde fase in veel gevallen goed, al moeten ze sommige cliënten wel erg achter de vordren zitten omdat deze te laat komen op afspraken, afspraken niet nakomen, bepaalde zaken niet uit zichzelf doen, voortdurend belangrijke dingen vergeten, moeilijk bereikbaar zijn, etc. Doordat iedere cliënt anders is en met andere problemen van doen heeft, verschilt de aanpak van cliënt tot cliënt. De outreachende en onorthodoxe begeleiding brengt met zich mee dat cliënten thuis, op school, en in buurthuis of coffeeshop worden opgezocht. Tevens leggen of onderhouden de begeleiders contacten met ouders, of andere relevante familieleden en vrienden van de cliënt. De extern betrokkenen in Delfshaven vinden dat Kernpunt op deze manier goede resultaten weet te boeken met cliënten waarop andere hulpverleningsinstanties vastgelopen zijn. Zo vertelt de jeugdcoördinator van de politie:

*'Ik ken een gezin waar heel veel hulpverlening op zat. Toen Kernpunt dat overnam zaten er 18 hulpverleners op. Ze proberen eerst een overzicht te krijgen van: joh, wat voor soort problematiek hebben we hier en wie hebben we erbij nodig en dan proberen ze in contact te komen, vertrouwen te winnen en dan pakken ze het gezin. En heeft het gezin opvoedingsondersteuning nodig, dan worden er soms meerdere Kernpunt-begeleiders opgezet; de één richt zich dan op moeder en de andere op de kinderen, of dus de één op de meiden en de ander op de jongens. Wekelijkse gesprekken, ze koppelen die terug. Scholen zijn er natuurlijk bij betrokken'.*

Vaak begeleiden de trajectbegeleiders hun cliënten ook bij het regelen van hun zaken met overheidsinstanties of bedrijven. In het laatste geval treden zij veelal op als belangenbehartigers van de cliënt wat bijdraagt aan het winnen van vertrouwen. Daarnaast geven trajectbegeleiders soms sollicitatietrainingen of trainingen in sociale vaardigheden. De meest onorthodoxe activiteiten die de begeleiders noemen zijn het bijwonen van een modeshow van een cliënt of op

zaterdag bij een cliënt langs gaan die dan achter een kraam op de markt staat. Door hun outreachende en volhardende aanpak weten de trajectbegeleiders van Kernpunt de weerstand van cliënten vaak te overwinnen, vinden de extern betrokkenen in Delfshaven en Charlois.

Naarmate het begeleidingsproces vordert neemt de kans dat cliënten afhaken toe vertellen enkele begeleiders; *'dan kom je te dichtbij en voelen ze zich bedreigd'*. Een jongere zegt bijvoorbeeld steeds te willen werken of onderwijs te willen volgen. Wanneer dit beoogde doel binnen bereik komt, kan hij terugschrikken. Bij de één kan dat vanwege faalangst zijn, bij de ander komt op zo'n moment aan het licht dat hij zijn begeleider al die tijd naar de mond heeft gepraat.

Kernpunt rapporteert op gezette tijden terug aan de DOSA over de voortgang van de cliënten die ze in begeleiding heeft. Dit gaat aan de hand van een overzichtslijst met kernachtige info per cliënt. Over deze *terugrapportages* van Kernpunt betonen de extern betrokkenen in Delfshaven en Charlois zich tevreden. Zij vinden de terugrapportages voldoende helder en informatief. Het is de verantwoordelijkheid van de DOSA om deze terugrapportages door te geven binnen de DOSA en aan de aanmeldende partijen. In Charlois functioneert dat niet voldoende volgens de extern betrokkenen.

De betrokkenen in Delfshaven en Charlois zijn tevreden over de snelheid waarmee de Kernpunten met aangemelde cliënten aan de slag gaan. Hun lage caseload maakt kennelijk dat zij geen wachttijd hoeven te hanteren. Met name in Charlois is het voor de extern betrokkenen niet geheel duidelijk of Kernpunt misschien meer cliënten zou kunnen aannemen.

*'Nu bepalen wij (het DOSA - PG) het heel sterk, maar ik zou ook wel eens met ze om de tafel willen zitten en wat casussen doornemen om te kijken wat ze aan kunnen, of dat ze tegen ons zeggen: nou dit soort problematiek zou je ook aan ons kunnen geven, daar zijn we ook goed in. Ze blijven nu meer afwachten, kijken wat er komt, maar ze kunnen meer pro-actief zijn'.*

Deze opmerkingen suggereren dat de extern betrokkenen de lage caseload van de Kernpunten zowel een voordeel als een probleem vinden; een voordeel omdat hun aanmeldingen snel worden opgenomen, een probleem omdat er mogelijk onbenutte capaciteit bestaat. Volgens de onderzoekers kan door een heldere *positionering* van de Kernpunten waaraan zowel de Kernpunten zelf als de DOSA's moeten werken, gezocht worden naar een goede balans ofwel een optimale benutting van de begeleidingscapaciteit van een Kernpunt.

#### 4.3 DE DOORSTART VAN KERNPUNT FEIJENOORD

Zoals eerder vermeld functioneerde Kernpunt Feijenoord als pilotproject vanaf mei 2002. Er verscheen een evaluatierapport begin 2004 waaruit o.a. bleek dat vooral justitiële klanten in begeleiding zaten. In het voorjaar 2005 werd in overleg met het Leger des Heils besloten deze groep bij Kernpunt voor begeleiding los te laten. In september 2005 vond er vervolgens een doorstart plaats met nieuwe trajectbegeleiders, een nieuwe methodiek, een andere personele invulling en

---

inrichting van de projectleiding. Uit de interviews met de externe betrokkenen enerzijds en het personeel van Kernpunt Feijenoord anderzijds maken de onderzoekers op dat de beelden over en de verwachtingen van elkaar bij de doorstart uiteenliepen. Dit komt doordat de beelden en verwachtingen van de extern betrokkenen mede waren gebaseerd op hun ervaringen met de pilot die een behoorlijk ander karakter had dan het huidige Kernpunt. Zoals gezegd richtte de begeleiding in de pilot zich voornamelijk op justitiële klanten waardoor de DOSA en achterliggende partijen indertijd niet veel nut ervoeren van de pilot. Volgens de onderzoekers is een tekortkoming geweest bij de doorstart van Kernpunt in Feijenoord dat de projectleiding van Kernpunt niet of nauwelijks het nieuwe profiel van Kernpunt in het veld heeft geïntroduceerd in een poging het beeld uit het verleden te corrigeren. In de derde plaats blijkt uit de interviews met extern en intern betrokkenen dat in Feijenoord in het veld van de jeugdhulpverlening minder gerichtheid op samenwerking en afstemming bestaat dan in bijvoorbeeld Delfshaven en meer beduchtheid voor concurrentie. Een en ander blijkt uit de onderstaande waarnemingen.

Bij de doorstart van Kernpunt Feijenoord kreeg deze in de eerste drie aanmeldingsronden jongeren aangemeld via de DOSA waarover slechts weinig of onduidelijke achtergrondinformatie aanwezig was vanuit de achterliggende aanmeldende partijen. De voorpostfunctionaris bevestigt dit.

*'Het grootste probleem is dat we dus jongeren aangemeld krijgen waarvan we zoiets hebben, daar hebben we eigenlijk te weinig informatie over om daarmee aan de slag te gaan. (...) in veel gevallen krijg je aanmeldingen van de politie door van in dit gezin hebben we zus en zo aangetroffen en dat is vaak niet even helder en volledig beschreven'.*

Zoals eerder verteld, rekende Kernpunt met de introductie van de Kernpuntmedewerker bij de jongere door de aanmeldende partij. De extern betrokkenen waren aanvankelijk niet op de hoogte van deze aanname/wens van Kernpunt.

*'De verwachting vanuit hier was, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Ja goed, wij melden op een gegeven moment een jongere aan met een beperkte hoeveelheid informatie en dan, nou ja, zijn zij zo outreachend, dus dan gaan zij er zelf op af'. (DOSA-regisseur Feijenoord)*

De trajectbegeleiders van Kernpunt klagen dat zij in het begin veel tijd kwijt waren met het achterhalen van waarom en door wie een jongere was aangemeld. Het gevolg van een en ander is geweest dat uit de eerste drie aanmeldingsronden weinig jongeren tot cliënt werden van Kernpunt. In februari 2006 heeft daarom Kernpunt tegenover de DOSA geëxpliciteerd welke eisen zij stelt aan een aanmelding van een jongere. Uit de interviews met de extern betrokkenen blijkt echter dat deze hun twijfels hebben omtrent de inhoudelijke juistheid van die eisen. Het lijkt erop dat de effectuering van deze afspraken/eisen van Kernpunt worden gehinderd door hardnekkige verschillen in visie op de onderlinge taakverdeling en samenwerking tussen Kernpunt, DOSA en aanmeldende partijen in Feijenoord.

Allereerst blijken er meningsverschillen te bestaan over het DOSA-concept. Ofschoon de jongerenwerkers in Feijenoord wel participeren in de

uitvoeringsoverleggen, houdt een deel van hen toch enige afstand tot de DOSA, vertellen enkele extern betrokkenen.

*'Dat is heel diffuus en politiek. Ik bedoel er is vanuit Programma Bureau Veilig destijds besloten om over heel Rotterdam die DOSA-structuur uit te spannen. De deelgemeente Feijenoord heeft dat uiteindelijk ter hand genomen, maar is daarbij ook afhankelijk van de inzet van onder andere het jongerenwerk. En ja, die hebben daar ook hun eigen inhoudelijke opvattingen over. En ik kan me hun schroom ook wel enigszins voorstellen, dat ze dus niet de ogen en oren van de politie willen zijn, omdat ze zo ook het vertrouwen kunnen verliezen van hun doelgroep. En ik denk, maar het is nooit zo expliciet uitgesproken, maar ik kan me zo voorstellen dat dat het belangrijkste punt is'.* (voorpostfunctionaris Feijenoord)

Evenals de trajectbegeleiders signaleren zij dat sommige jongerenwerkers wel jongeren bij de DOSA aanmelden, maar Kernpunt niet bij hen willen introduceren. Soms uit angst het vertrouwen van jongeren in hun wijk te verliezen, maar ook wel uit angst voor bepaalde jongeren.

*'Dat is ook een beetje het lastige daarin (...) het jongerenwerk onderkent wel van ' die jongere is aan het afglijden'. Maar dat betekent nog niet dat die zich geroepen voelt om iemand die vermoedelijk jongeren bedreigt, om die dan eens te zeggen: Joh, ik maak me zorgen om jou, kom we gaan even leuk naar de hulpverlening toe. Ja, zo liggen de verhoudingen op dit moment niet.'* (DOSA-regisseur Feijenoord)

Daarbij wordt door het jongerenwerk een scherpe scheiding gemaakt tussen een eigen aanpak gebaseerd op vrijwilligheid en een aanpak van Kernpunt die wordt geassocieerd met 'de repressieve keten'. De DOSA-regisseur merkt bijvoorbeeld op.

*'Het speelt minder in Charlois en Delfshaven en ik denk dat dat toch wel te maken heeft met het feit dat daar een soort van repressief jongerenwerk is wat het tot z'n taak rekent om echt hierop te investeren op dit soort overdrachten en dat is bij ons niet het geval. En dat is hier, het ambulante jongerenwerk klopt niet op deuren van individuen'.*

Daar komt bij dat sommig jongerenwerk jongeren die voor een ander hulpverleningstraject in aanmerking komen soms langer onder zijn hoede houdt dan wenselijk is. En omdat dit vaak tot resistentie tegen hulpverlening leidt, komt dit de betreffende jongeren niet ten goede. In dit opzicht lijkt de situatie in Feijenoord niet erg veranderd. Ook tijdens de evaluatie van de pilot Kernpunt in Feijenoord, bleek dat de samenwerking in de deelgemeentelijke jeugdhulpverlening te wensen overliet en dat een deel van het jongerenwerk jongeren niet tijdig doorverwees.<sup>8</sup>

Over de *terugrapportages* van Kernpunt Feijenoord meldt de DOSA-regisseur dat ze die regelmatig ontvangt van Kernpunt en de informatie daaruit doorgeeft aan de proces-manager die de uitvoeringsoverleggen voorziet en aan de jeugdcoördinator van de politie. Deze laatste vindt echter - evenals de

---

<sup>8</sup> Zie Geense & Veld (2004).

voorpostfunctionaris - dat hij onvoldoende terughooft over de voortgang van bij Kernpunt aangemelde jongeren.

Alles bijeen dringt zich de conclusie op dat de *positionering* van Kernpunt Feijenoord zwak is. Dit is het gevolg van een aantal factoren. Ten eerste heeft Kernpunt te lijden onder het hardnekkige onderscheid dat een deel van het jongerenwerk in Feijenoord aanbrengt tussen een 'vrijwillige' en een 'repressieve' aanpak van jongeren. Deze beeldvorming staat brede samenwerking en afstemming in de hulpverlening in de weg. Het paradoxale is dat het vrijwillige jongerenwerk beseft dat ze moeilijk bereikbare gevallen niet kan bedienen, terwijl ze tegelijk op dit punt snelle resultaten van Kernpunt verwacht zonder daarbij geïnvolveerd te willen zijn. In het verlengde hiervan lijdt Kernpunt onder de beeldvorming die ten tijde van de pilot over zijn geringe succes met vrijwillige cliënten is ontstaan. In de derde plaats is Kernpunt na zijn doorstart niet voldoende actief naar buiten getreden

Om de wantrouwige opstelling van een deel van het werkveld te doorbreken zou Kernpunt volgens de extern betrokkenen veel meer werk moeten maken van haar positionering. Het zou dit kunnen doen door contacten te leggen en te onderhouden met buurtagenten, jongerenwerkers en andere professionals. Het kan er toe leiden dat de trajectbegeleiders bij hen gemakkelijker navraag kunnen doen over de achtergrond van aangemelde jongeren en informatie kunnen uitwisselen.

#### 4.4 KERNPUNT ALS SLUITSTUK IN DE HULPVERLENING

Over het geheel genomen blijken de geïnterviewde extern betrokkenen in *Delfshaven* en *Charlois* een (zeer) positieve indruk te hebben van het werk van Kernpunt. Allereerst omdat zij allen van mening zijn dat er een grote behoefte bestaat aan een laagdrempelig en outreachend hulpverleningsaanbod voor jongeren met meerdere problemen dat het gat opvult tussen vrijwillig en dwang; een standpunt dat gedeeld wordt door de extern betrokken in *Feijenoord*. De DOSA-regisseur in Delfshaven vindt dat Kernpunt vooral goed is in het bieden van hulp en steun, maar dat er meer ruimte zou moeten zijn voor experimenten met drang- en dwangvarianten voor de ernstigste overlastgevers.

*'Soms, ja, dan heb je ze aangemeld, zeker de wat lastiger gasten, en dan? Die heeft er geen zin meer in en die loopt ondertussen te zuipen en te snuiven en z'n moeder te mishandelen, maar dan net niet genoeg om op door te pakken. En daar, dat soort dingen zijn een blinde vlek.'*

In dit verband oppert hij het gebruik van financiële sancties, waarbij hij overigens aantekent dat daar wel eerst goed over nagedacht moet worden. De DOSA-regisseur in Charlois stelt dat het bij Kernpunt vaak gaat om jongeren die al een voogd hebben, onder toezicht staan van een jeugdreclasserder of die hard naar die situatie op weg zijn. Zijns inziens schieten veel jongeren met die begeleiding echter niet erg veel op, omdat de case-load van die begeleiders dermate hoog is (30 per voogd of reclasseringswerker) dat deze - na aftrek van het onvermijdelijke overleg en papierwerk - hooguit één uur per week aandacht kunnen besteden aan een jongere die aan hen is toegewezen; *'daar begin je niet veel mee'*. De outreachende, intensieve en langdurige hulpverlening van

Kernpunt kan de vicieuze cirkel waarin deze jongeren verkeren helpen doorbreken en als dat niet lukt kan zo worden vastgesteld hoeveel jongeren er ongeveer rondlopen met een zodanig sterke hulpverleningsresistentie, dat zij zelfs daarmee niet bereikt kunnen worden. Volgens de DOSA-regisseur een winstpunt, want dan kan men zich beraden op andere mogelijkheden. Een tweede belangrijk bijkomend voordeel van Kernpunt vinden enkele extern betrokkenen dat de outreachende en aandringende aanpak van Kernpunt de gelegenheid biedt ook eens achter de voordeur te kijken zodat eventuele andere zorgsignalen eveneens kunnen worden opgevangen.

Hoewel de extern betrokkenen in Charlois en Feijenoord vinden dat de werkwijze van Kernpunt nog wel verbetering behoeft, vinden zij - net als hun collega's in Delfshaven - dat Kernpunt in ieder geval de kans moet krijgen om de methodiek verder te ontwikkelen en te verfijnen. Enkel benadrukken dat er voor kernpunt geen alternatief is dat kan worden ingezet. Verder wordt er gewezen in positieve zin gewezen op de verfijning in Kernpunt's doelgroep, omdat psychiatrisch geïndiceerde cliënten tegenwoordig terecht kunnen bij het ACT-team van het RIAGG dat gespecialiseerd is in die problematiek en net als Kernpunt een outreachende aanpak hanteert.

Enkele extern betrokkenen signaleren dat Kernpunt door haar lage case-load een groot risico loopt, omdat zij zich altijd tot het uiterste zal moeten verantwoorden en dan nog onder vuur zal blijven liggen van zowel collega-hulpverleners als van bestuurders. Tenslotte zijn de meeste extern betrokkenen van mening dat Kernpunt een vaste plaats in de keten zou moeten krijgen en niet op projectbasis dient te worden gefinancierd. Huns inziens is het werkveld er niet bij gebaat als Kernpunt op projectbasis moet bestaan, want dat maakt haar kwetsbaar voor wisselingen in de politieke wacht. Omdat er geen andere oplossing is voor de categorie jongeren die zij bereikt, hechten zij er groot belang aan dat Kernpunt de kans krijgt om meer ervaring op te doen met haar onconventionele aanpak.

#### 4.5 CLIËNTEN EN OUDERS OVER KERNPUNT

Over de verwachtingen van de cliënten van de Kernpunten en hun ouders kunnen we kort zijn, want bij veel van hen blijken de verwachtingen ten aanzien van hulpverlening niet hoog gespannen. Het is daarom opvallend dat vrijwel alle cliënten en ouders die we gesproken hebben positief tot zeer positief oordelen over hun ervaringen met de trajectbegeleiders van Kernpunt. Slechts één cliënt vormt hierop een uitzondering. Zij stelt niets met de hulp van Kernpunt te zijn opgeschoten *'Het was kletsen, kletsen, kletsen, maar ze heeft me niet geholpen'*. Uit het dossier blijkt echter dat de betreffende cliënte niet erg coöperatief is en meer afspraken heeft gemist dan dat ze is nagekomen.

Zoals gezegd zijn alle overige cliënten goed tot zeer goed te spreken over de begeleiding die hen door Kernpunt geboden is, óók de vier cliënten en ouders met wie de begeleidingsrelatie voortijdig is afgebroken of die weinig praktisch voordeel van die relatie hebben ondervonden.

Zij stellen vooral de gesprekken en het luisterend oor te hebben gewaardeerd. In paragraaf 3.3 zagen we dat de cliënten het in ruime meerderheid zonder één of zelfs beide ouders moeten stellen, waardoor ze vaak iemand missen waarmee ze kunnen praten over de problemen waar ze mee zitten of die hen advies kan



---

geven. Voor enkele andere jongeren en ouders geldt dat zij juist niet met elkaar over hun problemen kunnen praten en een buitenstaander nodig hebben om te voorkomen dat de problemen (verder) uit de hand lopen. Een typerend voorbeeld spreekt uit de interviews met een Turkse jongen en zijn vader.

In dit geval zat de zoon op kamers, maar kwam hij nog enkele dagen per week bij zijn ouders om zijn kosten te drukken, waarbij hij bij vertrek als stille dank regelmatig onbetaalde rekeningen op tafel achterliet. Daarnaast ging het op school niet goed en ontstonden er dusdanige conflicten tussen de zoon en de burens dat de politie een kijkje kwam nemen. Naar zijn zeggen lukte het vader helemaal niet meer om tot zijn zoon door te dringen en trok die zich niets van hem aan. Tegelijkertijd wilde vader zich ook niet teveel met zijn zoon bemoeien nu hij op kamers zat. Vader wijt de problemen in de communicatie met zijn zoon aan het opgroeien met twee culturen. Vanuit zijn achtergrond is hij er niet aan gewend dat kinderen al op hun 18<sup>de</sup> als zelfstandig gelden, want dat is in Turkije niet het geval.<sup>9</sup> Daar komt bij dat zijn zoon ook de taalkaart uitspeelt door tijdens discussies met zijn vader van het Turks naar het Nederlands te schakelen. Hoewel vader heel redelijk Nederlands spreekt kan hij zijn zoon dan (lang) niet altijd goed volgen en *'dat geeft M. macht over mij'*. De zoon verklaart op zijn beurt dat zijn vader al een tijd geen belangstelling meer voor hem toonde en vrijwel niets meer tegen hem zei. Na een reeks gesprekken van de trajectbegeleider met zoon én vader is de lucht tussen hen beiden aardig opgeklaard en gaat het ook weer goed op school. Zowel zoon als vader zijn heel tevreden over de begeleiding door Kernpunt.

*'Ja, het enige wat ik te zeggen heb is, ja, dat ze het wel goed doen, weet je. Niet dat ze onbeschoft doen tegen mij, dat ze mij netjes behandelen en zo.'* (Turkse cliënt, 19 jaar)

Vader vertelt dat zijn zoon de afgelopen acht maanden zijn verantwoordelijkheden heeft leren nemen en zegt over het contact met hem opgelucht *'nu durft hij gewoon dingen aan mij te vragen'*. Naar zijn mening heeft de Marokkaanse achtergrond van de trajectbegeleider een belangrijke rol gespeeld bij het oplossen van de problemen met zijn zoon, omdat hij vertrouwd is met de cultuurconflicten in migrantengezinnen en dat praat gemakkelijker.

Een belangrijk punt is volgens veel jongeren en ouders dat zij zich serieus genomen voelen door de trajectbegeleiders. Dat lijkt wellicht vanzelfsprekend, maar voor de meeste cliënten en ouders die met andere hulpverleners te maken hebben gehad blijkt dit een nieuwe ervaring. Hun voornaamste klacht is namelijk dat ze zich niet serieus genomen voelen door overheidsinstanties als CWI en UWV en door maatschappelijk werkers of andere hulpverleners.

*'Zij denken te weten wat er met je aan de hand is, maar ze luisteren niet naar wat je zegt.'* (...) *'Wat ik ze vertel boeit hun totaal niet, ik heb voor hun geen gewicht'*. (Antilliaanse cliënte, 25 jaar)

Enkele cliënten vertellen bij overheidsinstanties alleen gehoor te vinden voor hun ideeën als die ondersteund worden door de trajectbegeleiders van Kernpunt. Een Nederlandse jongen die op zijn 13<sup>de</sup> door zijn ouders op straat is gezet en veel hulpverleners heeft zien komen en gaan, zegt cynisch:

---

<sup>9</sup> Bijvoorbeeld Nijsten (1998).

*'Nou ja, je raakt eraan gewend, weet je wel. Ik bedoel, in het begin is het echt wennen van: Oh, daar heb je er weer één (hulpverlener-PG). En je mag ze niet natuurlijk, want ze zeggen wel ja en amen, en ik weet hoe je je erbij voelt, maar dat is niet zo, want hun gaan lekker naar huis en jij zit met de ellende.'* (autochtone cliënt, 21 jaar)

Een Antilliaanse moeder die tevreden is over de hulpverlening die haar door Kernpunt Charlois is geboden zegt vanuit haar ruime ervaring met overheidsinstanties en hulpverleners:

*'Ze wijzen je steeds op je fouten, maar ze begrijpen je verdriet niet'.*

Zij wordt bijgevallen door een autochtone vader die heel wat met zijn zoon te stellen heeft (gehad).

*'Alles wat wij doorlopen hebben, hebben wij zelf gedaan. Er is geen school, er is geen instantie, helemaal niets in Rotterdam wat uiteindelijk gedaan heeft wat afgelopen jaar Kernpunt bereikt heeft.'*

Ofschoon dergelijke uitspraken onmiskenbaar de boventoon voeren, zijn er ook cliënten die positieve ervaringen melden met een hulpverlener die hun pad gekruist heeft, maar dit zijn er slechts een paar.

Opvallend is dat zes cliënten en ouders vertellen nooit eerder met hulpverleningsinstanties te maken te hebben gehad voordat zij in aanraking kwamen met Kernpunt, terwijl nog eens drie cliënten daar minimale ervaring mee zeggen te hebben, hooguit met het CWI of eenmalig met de instantie die hen bij Kernpunt heeft aangemeld. Aangezien het hebben van een hulpverleningsverleden als een belangrijk verwijzingscriterium geldt, is dit een hoog aantal, i.c. ruim de helft van de geïnterviewde cliënten en ouders. Hierdoor kunnen niet alle geïnterviewde cliënten hun ervaringen met de door Kernpunt gehanteerde methodiek vergelijken met andere hulpverlenende instanties. Desondanks valt op dat vrijwel alle cliënten vertellen dat de begeleiders van Kernpunt veel aandacht besteden aan praktische hulpverlening en hen met raad en daad bijstaan. Een enkeling daargelaten is hun ervaring dat de begeleiders van Kernpunt altijd voor hen klaar staan en altijd bereikbaar zijn, wat vooral van belang is wanneer zich crisissituaties voordoen hetgeen blijkens de dossiers regelmatig het geval is.

De cliënten en ouders die wij gesproken hebben zijn het er in ieder geval over eens dat de begeleiders van Kernpunt oprechte interesse en begrip tonen *'Hij laat je niet alleen en helpt je tot het einde'*. Voor enkele cliënten was dit zelfs de voornaamste reden om met een interview in te stemmen.

#### 4.6 DE TRAJECTBEGELEIDERS OVER KERNPUNT

Ook de geïnterviewde trajectbegeleiders zijn bijzonder positief over hun werk bij Kernpunt. *'Ik heb het in jaren niet zo fijn gehad'*, vertelde een begeleider bijvoorbeeld. Wat hen vooral bevalt is de lage case-load die het mogelijk maakt voldoende aandacht aan cliënten te besteden. Trajectbegeleiders die voorheen bij de reclassering of als voogd hebben gewerkt, ervaren het werken bij Kernpunt als een verademing, omdat zij zich nu daadwerkelijke met hulpverlening kunnen bezighouden. *'Vroeger had ik een case-load van 26 tot 35 cliënten en kwam ik*

*niet verder dan pappen en nathouden'*, zegt er een. Het werk bij Kernpunt biedt daarbij vergeleken veel afwisseling die gepaard gaat met pieken en dalen. Als er een paar nieuwe cliënten zijn of als zich bij een cliënt een crisis voordoet dan betekent dat een tijd(je) veel werk, terwijl het op andere momenten tijdelijk rustig kan zijn. Dat het werk met zich meebrengt dat ze altijd bereikbaar moeten zijn voor hun cliënten noemen de begeleiders evenmin een bezwaar, al is dat natuurlijk niet altijd even plezierig.

Over de organisatie van Kernpunt, de onderlinge verhoudingen en de wijze van leiding geven zijn de begeleiders eveneens zeer te spreken. Ze kenschetsen Kernpunt als een 'zeer professioneel project' en 'een veilige werkomgeving' waar ze voor advies altijd kunnen aankloppen bij de projectleiding of bij hun collega's 'die net zo gedreven zijn'.

Het invoeren van een gezamenlijke maandelijkse vergadering (het Team Breed Overleg) blijkt een belangrijke verbetering, want de begeleiders zijn hier allen enthousiast over. In het verleden werkten de begeleiders in kleine wijkteams, waardoor het moeilijk was vervanging te regelen bij ziekte of een zwangerschapsverlof. Door gezamenlijk elkaars casussen te bespreken doen de begeleiders niet alleen daarover nieuwe inzichten op, maar hebben ze ook een veel beter beeld gekregen van elkaars ervaring en expertise wat het gemakkelijker maakt om een cliënt met een gerust hart aan een ander over te dragen als dat nodig is. In dit verband merken verschillende begeleiders op dat ze als team over een heleboel expertise beschikken mede omdat het team naar herkomst zeer divers is samengesteld. De door Kernpunt gehanteerde methodiek beoordelen zij eveneens zeer gunstig. Eén begeleider zegt heilig in de Kernpuntmethode te geloven, een ander vertelt:

*'En dan krijg je die aansturing van: hé, maar concentreer je nou niet op die jongen, maar op zijn omgeving, de familie, daar heb ik dus semi-contact mee en dan stop je voorlopig even daar energie in. Hoe zit het met de familie, hoe is het met de broers, hoe doen die het? Kijken of ik voor hun iets kan betekenen. Dat is het onorthodoxe, dat vind ik mooi ja. (...) En wat er dan gebeurt is echt wonderbaarlijk, want het contact gaat dus veel sneller dan ik verwacht had en dan iedereen verwacht had.'*  
(trajectbegeleider Kernpunt)

De resultaten die ze behalen danken de begeleiders vooral aan de outreachende werkwijze en de aanhoudendheid waarmee ze dankzij de lage case-load kunnen werken.

Over de deskundigheidsbevorderende bijeenkomsten die regelmatig worden gehouden zijn de meningen wat meer verdeeld. Hoewel alle begeleiders die bijeenkomsten waarderen en nuttig vinden zegt er een ze te weinig praktisch bruikbaar te vinden. De meeste anderen vinden de bijeenkomsten echter juist goed omdat ze praktijkgericht zijn.

Gevraagd naar eventuele knelpunten in de arbeidsomstandigheden bij Kernpunt antwoordt een begeleider in Delfshaven dat het pand van de reclassering waar ze tot voor kort gevestigd waren niet erg geschikt was, omdat vrijwillige cliënten nog wel eens moeite hadden om daar binnen te stappen. De nieuwe huisvesting bevalt daarom een stuk beter. De begeleiders in Feijenoord vinden hun huidige huisvesting in aanmerking komen voor verbetering omdat ze in een ruimte zitten waar regelmatig mensen van verschillende organisaties doorheen moeten.

#### 4.7 OBSTAKELS TIJDENS HET BEGELEIDINGSTRAJECT

Naast arbeidsvreugde ondervinden de trajectbegeleiders ook obstakels bij de begeleiding van hun cliënten. Een eerste belangrijk obstakel dat enkele begeleiders noemen betreft de geringe bereidheid bij gemeentelijke diensten als SoZaWe en huisvesting om Kernpuntcliënten tegemoet te komen bij het oplossen van praktische problemen. Met name de problematiek van dakloze jongeren en alleenstaande moeders steekt enkele begeleiders als een graat in de keel. Een cruciaal probleem bij dakloze jongeren is dat zij vaak onvoldoende geld hebben om een kamer te kunnen huren. Bij SoZaWe kunnen ze echter niet terecht voor een uitkering omdat ze geen vast adres hebben. De enige mogelijkheid die hen tot 1 januari 2006 open stond om een postadres te verkrijgen was een vast verblijf bij de nacht/dagopvang voor daklozen. Deze optie was voor de meeste jongeren echter allerminst aantrekkelijk vanwege hieraan verbonden risico's als beroving en (seksueel) geweld.<sup>10</sup> Het zou in dergelijke situaties bijzonder helpen als SoZaWe bereid zou zijn dakloze jongeren (onder bepaalde voorwaarden) een voorschot te verstrekken op het moment dat zij een huurcontract kunnen afsluiten, opdat zij de benodigde huur, borgsom en eventueel het sleutelgeld kunnen betalen en de kans op verder afglijden kan worden verkleind. SoZaWe is daar echter niet toe bereid, zo leert de ervaring van enkele trajectbegeleiders.

Het tweede probleem dat zowel Kernpuntbegeleiders als enkele voorpostfunctionarissen aankaarten, houdt eveneens verband met het geldende overheidsbeleid en betreft de positie van jonge alleenstaande moeders, die worden verplicht om voltijds te werken. Deze veelal laagopgeleide moeders bevinden zich volgens hen in een kwetsbare positie omdat zij de zorg voor- en opvoeding van hun jonge kinderen niet (goed) kunnen combineren met een voltijdse baan. Een voorpostfunctionaris merkt in dit verband op:

*'Zo'n mevrouw gaat werken en kan de kinderen niet ophalen en ik wordt gevraagd om met datzelfde interventieteam mee te gaan om de opvoedingsproblemen in kaart te brengen. En ja, daar heb ik dan wel zo m'n vraagtekens bij of daar stedelijk wel goed over nagedacht is hoe je dingen gaat doen. Van de ene kant wordt iets bedacht en opgezet en aan de andere kant wordt het tegengewerkt.'* (Voorpostfunctionaris Feijenoord)

Als derde obstakel in het gemeentelijk beleid noemen trajectbegeleiders het ontbreken van een gestructureerd aanbod aan zinvolle dagbesteding voor hun cliënten.

*'Dit klinkt misschien heel raar, want er is heel veel in Rotterdam, maar gewoon door die bomen zie je het bos niet meer; dagbesteding. Wat maakt het mij uit of-ie potten gaat bakken of dat-ie een cursus solliciteren gaat volgen? Dat moet er voldoende zijn en dat moet ook duidelijk zijn. Want ik bedoel, deze jongens mislukken bij een gesubsidieerde baan, waarom denk je dat ze bij een normale baan ooit zouden slagen? En je breekt ze elke keer nog meer af door ze weer met dat gevoel van 'ik ben een nietsnut' te laten rondlopen.'* (trajectbegeleider)

---

<sup>10</sup> Sinds 1 januari 2006 kunnen dakloze jongeren geen beroep meer doen op deze reguliere opvang voor daklozen, maar worden er centra ingericht die speciaal voor dakloze jongeren bedoeld zijn, aldus een mondelinge toelichting van Centraal Onthaal.

---

Tenslotte snijden de trajectbegeleiders in Charlois en Delfshaven het onderwerp van de afronding van het begeleidingsproces aan. Sommige cliënten kunnen na een half jaar of een jaar begeleiding wel zelfstandig of met steun van mensen uit het eigen netwerk verder. Bij andere cliënten is de beslissing om de begeleiding te beëindigen veel lastiger, bijvoorbeeld omdat belangrijke problemen nog niet opgelost zijn, vanwege afhankelijkheid ofwel een geringe mate van zelfredzaamheid van een cliënt of omdat de kans op terugval groot wordt geacht. De beslissing hierover hoeven de begeleiders overigens niet in hun eentje te nemen, want dat gebeurt in overleg met de projectleider tijdens het teamoverleg. Dat neemt echter niet weg dat die beslissing begeleiders soms zwaar valt.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat de Kernpunten in Delfshaven en Charlois naar de mening van de DOSA-partners, de cliënten en hun ouders en de trajectbegeleiders goed tot zeer goed functioneren. Afgaand op de indruk van extern betrokkenen zou de case-load mogelijk aan de lage kant zijn, omdat beide vestigingen altijd plaats voor cliënten hebben. In Charlois zou Kernpunt meer aandacht kunnen besteden aan haar profilering en positionering in de deelgemeente.

De positionering van Kernpunt Feijenoord moet zorgen baren. Er is te weinig aandacht besteed aan de inbedding van Kernpunt in zijn omgeving bij de doorstart. Dit heeft aanvankelijk geresulteerd in problemen rond de aanmelding en overdracht van jongeren in Feijenoord. De onderzoekers vrezen dat de explicitering van de aanmeldprocedure vanuit Kernpunt dan wel duidelijkheid biedt omtrent de werkwijze en eisen die kernpunt wenst te hanteren, maar geen oplossing biedt voor de in de jeugdhulpverlening in Feijenoord bestaande wederkerig negatieve beelden en reserve tot opzichte van samenwerking.

De begeleiding verloopt zowel volgens de trajectbegeleiders, als de extern betrokkenen en de cliënten en hun ouders over het algemeen goed. Wel signaleren zij enkele obstakels die in de sfeer van beleid en regelgeving liggen, zoals de kwetsbare positie van dakloze jongeren en alleenstaande moeders van jonge kinderen en het gebrek aan mogelijkheden voor zinvolle dagbesteding voor jongeren die het in het onderwijs en op de arbeidsmarkt eenvoudigweg niet redden.

## HOOFSTUK 5 SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN

### 5.1 SAMENVATTING

In het voorgaande zijn de uitkomsten besproken van een onderzoek naar het functioneren van het Kernpunt-project in de deelgemeenten Delfshaven, Charlois en Feijenoord tot aan de peildatum van dit onderzoek: 1 januari 2006. Daarbij stonden de volgende vragen centraal:

1. *Samenstelling cliëntenbestand.* Hoe zijn de cliëntenbestanden van de drie Kernpunten samengesteld naar relevante kenmerken van de cliënten?
2. *Beschrijving van feitelijk gehanteerde methodiek.* Wat is de methodisch-inhoudelijke werkwijze die de medewerkers van de Kernpunten hanteren? Wordt de methode die is vastgelegd in het handboek door de medewerkers van de Kernpunten goed nageleefd en hoe is de verslaglegging? Uit de eerdere evaluatie van Kernpunt Feijenoord bleek dat het niet eenvoudig is greep te krijgen op de zogenoemde vrijwillige cliënten. Hier was het daarom belangrijk om na te gaan of er verbeteringen in de werkwijze en verslaglegging zijn gerealiseerd.
3. *Objectieve resultaten begeleiding.* Welke resultaten beogen en behalen de Kernpunten met de cliënten die ze begeleiden? Hoe is de begeleiding verlopen en in welke gevallen en opzichten is die succesvol geweest?
4. *Oordeel over de positionering van Kernpunt in de deelgemeente als sluitstuk in de keten.* In hoeverre voldoen de Kernpunten aan de behoeften en de doelstellingen van de deelgemeenten aan een sluitende opvang van multi-probleemjongeren?
5. *Oordeel van cliënten en ouders over de begeleiding/hulpverlening.* Het oordeel van de cliënten is immers een belangrijke indicator voor het succes van de begeleiding door Kernpunt.

#### *Het cliëntenbestand*

De Kernpuntvestiging in Delfshaven is gestart in mei 2004, die in Charlois in januari 2005 en de vestiging in Feijenoord in september 2005. Bij de drie Kernpunten zijn in totaal 55 jongeren aangemeld van wie er 35 in begeleiding zijn gekomen. Het verschil in bestaansduur van de Kernpunten werkt door in het aantal cliënten dat ze sinds hun start in begeleiding hebben genomen: 20 cliënten in Delfshaven, 12 in Charlois en 3 in Feijenoord. Bezien we de 20 aanmeldingen die zonder vervolg zijn gebleven dan telt Kernpunt Feijenoord hiervan de meeste. Bij nadere beschouwing blijkt dat het vooral ging om jongeren die niet voldeden aan de aanmeldingscriteria van Kernpunt. Slechts 5 jongeren zijn wel terecht aangemeld, maar geen cliënt geworden omdat zij zich blijvend verzetten tegen begeleiding.

#### *De aanmelding en opstart van de begeleiding*

Kernpunt hanteert een aanmeldingsprocedure die vergt van de aanmeldende partij dat deze de jongere overdraagt aan Kernpunt. In Delfshaven en Charlois geschiedt de overdracht meestal door de politie of door ambulante jongerenwerkers. Deze overdracht verloopt soepel. Wanneer eenmaal contact

---

met een jongere is gelegd proberen de trajectbegeleiders in een tweede fase een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de verschillende leefgebieden van hun cliënt. Meestal weten de begeleiders daadwerkelijk een begeleidingsrelatie te bewerkstelligen. Over het algemeen verloopt de begeleiding goed, al moeten sommige cliënten erg achter de vodden worden gezeten.

De outreachende en onorthodoxe aanpak van de begeleiders bestaat eruit dat zij hun cliënten thuis, op school, in buurthuis of coffeeshop opzoeken en ook contacten onderhouden met ouders, of andere significante anderen van de cliënt. Daarnaast begeleiden zij hun cliënten bij het regelen van hun zaken met overheidsinstanties of bedrijven. Vaak treden zij daarbij op als belangenbehartigers van de cliënt. Dit bevordert de ontwikkeling van vertrouwen bij de cliënt. Als het begeleidingsproces vordert, blijken sommige cliënten alsnog af te haken. Als een beoogd doel binnen bereik komt schrikken sommige jongeren terug. Soms vanwege faalangst, soms omdat een jongere zijn begeleider al die tijd naar de mond heeft gepraat.

#### *Het profiel van de cliënten van Kernpunt*

Gelet op de achtergronden van de cliënten is het volgende profiel te geven. Het zijn merendeels jongens, die of geen dagbesteding hebben of formeel schoolgaand zijn, maar in feite spijbelen. Ze hebben een afgebroken of gebroken schoolloopbaan. Een groot deel van de cliënten groeit op in instabiele eenoudergezinnen. Tweederde van de jongeren is op enig moment in contact geweest met politie en justitie vanwege lichte of zware vergrijpen. De cliënten van de Kernpunten zijn veelal jongens die niet of nauwelijks op traditionele wijze bereikbaar zijn voor begeleiding via school, de vrijwillige hulpverlening en de politie afzonderlijk. Ze zijn buiten het bereik van de school en de leerplichtambtenaren geraakt en zullen zich niet vrijwillig voor hulpverlening aanmelden, terwijl de justitiële keten geen vat (meer) op ze heeft vanwege hun leeftijd of het afgesloten zijn van hun straf.

#### *De fasering, intensiteit en resultaten van de begeleiding*

Als de feitelijke registratiewijze en verslaglegging van de verschillende begeleidingsfasen bij Kernpunt vergeleken wordt met de omschrijving ervan in het Handboek Methodiek blijkt dat de fase van aanmelding en intake in de praktijk een week langer duurt dan in het Handboek wordt voorzien. Dit hangt samen met de ingewikkelde situatie waarin een deel van de cliënten verkeert. De aanmeldingsformulieren zijn regelmatig niet op alle onderdelen ingevuld. De contactverslagen zijn goed bijgehouden.

In totaal zijn 35 cliënten in begeleiding gekomen bij de Kernpunten. Voor 12 van hen is overeenkomstig de methodiekbeschrijving na vier of vijf maanden begeleiding formeel een Plan van Aanpak opgesteld. Bij de andere cliënten is een PVA niet of nog niet gemaakt. In 12 gevallen omdat die cliënten hooguit vier maanden in begeleiding zijn. Bij de overige 11 cliënten ontbreekt een PVA ofschoon de begeleiding al langer duurt; bij zeven van hen zelfs al langer dan zeven maanden. Uit hun dossiers blijkt dat de begeleiding in de praktijk wel werkt aan het bereiken van begeleidingsdoelen. De contactsheets die in deze fasen dienen te worden bijgehouden zijn prima ingevuld.

De trajectbegeleiders van de Kernpunten hebben gemiddeld ongeveer één keer per week telefonisch of persoonlijk contact met hun cliënten. Aan een zo'n cliëntcontact zit veel werk vast: een contact kan meerdere uren vergen; er zitten gemiddeld drie (meestal telefonische) contacten aan vast met significante

personen uit de omgeving van de cliënt; één op de vier afspraken mislukt, vele telefoontjes worden vergeefs gepleegd. Opvallend is dat de contactfrequentie met cliënten bij Kernpunt Charlois beduidend lager is dan bij de vestiging in Delfshaven. Voor Feijenoord zijn geen betrouwbare gegevens te presenteren vanwege het kleine aantal cliënten en de korte bestaansperiode.

Bij 29 cliënten is de begeleidingsfase ingetreden. Van deze cliënten hebben er 14 geen dagbesteding en 15 wel. De begeleiding kan zich richten op drie doelen inzake dagbesteding: onderwijs, werk of een zorgtraject. Voor 17 van de 29 cliënten wordt gewerkt aan een dagbesteding of een verandering van de dagbesteding. Dit is gelukt in negen gevallen in de gemiddeld nog maar korte periode van begeleiding van zo'n zeven maanden die de cliënten hebben gehad. Bij 22 van de 29 cliënten zijn naast deze dagbesteding ook nog andere doelen aan de orde. De onderzoekers onderscheiden daarbij doelen op de terreinen van: sociaal/persoonlijk, huisvesting of financiën/uitkering. Bij 12 van de 29 cliënten wordt aan een zo'n doel gewerkt en bij 10 aan een paar van deze doelen, met name bij cliënten die niet meer thuis wonen. Bij 11 van de 22 cliënten zijn alle doelen bereikt, bij 6 een deel van de doelen en bij 5 zijn nog geen resultaten.

Belangrijk is dat er een samenhang bestaat tussen de duur van de begeleiding, de contactfrequentie en de zwaarte van de problematiek enerzijds en de resultaten van de begeleiding anderzijds. De begeleiding werpt met andere woorden meer vrucht af naarmate die intensief is en op meerdere doelen gericht. Een paar analyse-uitkomsten trekken de aandacht. De eerste is dat het vaak niet lukt om huisvesting en werk voor de Kernpuntcliënten te vinden. Volgens de trajectbegeleiders heeft dit te maken met het feit dat de hulpverleners voor hun cliënten geen prioritaire aandacht kunnen bepleiten bij instanties waarvan de medewerking onontbeerlijk is. Delfshaven slaagt het best in het realiseren van randvoorwaardelijke en einddoelen. Dit komt deels doordat Delfshaven al een langere periode functioneert dan Charlois en dus meer tijd heeft gehad om begeleidingsdoelen te bereiken. Niettemin lijkt de hogere contactfrequentie met cliënten in Delfshaven in vergelijking tot Charlois erop te wijzen dat ook een verschil in intensiteit van de begeleiding tussen beide Kernpunten een rol speelt. Dit en het geringe aantal PVA's in Charlois duidt erop dat de aansturing kan verbeterd.

Over de *terugrapportages* door Kernpunt zijn de DOSA's in Delfshaven en Charlois tevreden. Een ander bij de DOSA Charlois liggend probleem is dat de achterliggende aanmeldende partijen deze terugrapportages onvoldoende terugzien.

#### *De positionering van de Kernpunten*

De inbedding van het Kernpunt in het deelgemeentelijke veld in Delfshaven is goed; die van Charlois kan nog verbeterd worden. De doorstart van Kernpunt Feijenoord vanaf september 2005 blijkt niet erg soepel te zijn verlopen. Tot februari 2006 leverde de *aanmelding* en *overdracht* van cliënten problemen op. Tijdens de eerste drie aanmeldingsronden werden relatief veel jongeren door de DOSA naar Kernpunt verwezen waarover weinig of inadequate informatie beschikbaar was, waarvan niet duidelijk was door wie de jongere was aangemeld, en of zijn aanmelding bij Kernpunt terecht was. Hierdoor zijn aanvankelijk slechts weinig jongeren daadwerkelijk bij Kernpunt Feijenoord in begeleiding genomen. In februari 2006 heeft Kernpunt daarom zijn aanmeldingprocedure geëxpliciteerd naar de DOSA. De aanvankelijke



---

problemen rond aanmelding en overdracht in Feijenoord vloeien volgens de onderzoekers voort uit een aantal beelden die in het brede veld van de hulpverlening in Feijenoord spelen. In de eerste plaats het negatieve beeld in Feijenoord omtrent het pilotproject Kernpunt, dit is de voorloper van Kernpunt zoals in dit rapport besproken. Dit pilotproject boekte weinig resultaten met zogenoemde vrijwillige cliënten en richtte zich de facto vooral op justitiële klanten. In de tweede plaats de scherpe scheiding die in het veld van de hulpverlening van Feijenoord wordt gemaakt tussen de keten van vrijwillige en justitiële begeleiding. Daarbij wordt Kernpunt geassocieerd met dwang en de justitiële keten. Een dergelijk beeld omtrent gescheiden circuits is niet bevorderlijk voor de samenwerking op het gebied van jeugdhulpverlening in Feijenoord. Deze scherpe scheidingslijnen worden in Delfshaven niet getrokken wat daar bevorderlijk is voor de samenwerking tussen vrijwillige hulpverlening en politie. Volgens de onderzoekers heeft Kernpunt gegeven deze beelden bij de doorstart onvoldoende aandacht besteed aan zijn positionering. Het is bovendien de vraag of de explicitering van de aanmeldingsprocedure door Kernpunt Feijenoord een effectieve oplossing biedt voor de reserve ten opzichte van Kernpunt Feijenoord die voortvloeit uit genoemde beelden.

#### *Kansen en risico's*

Alles bijeen hebben de extern betrokkenen in Delfshaven en Charlois een positieve mening over het werk van Kernpunt. Evenals hun collega's in Feijenoord benadrukken zij de noodzaak van outreachende, intensieve en aandringende hulpverlening voor jongeren met meerdere problemen dat het gat opvult tussen vrijwillig en dwang. Behalve kansen signaleren enkele extern betrokkenen ook dat Kernpunt door haar lage case-load een groot risico loopt, omdat zij zich altijd tot het uiterste zal moeten verantwoorden en dan nog onder vuur zal blijven liggen van zowel collega-hulpverleners als van bestuurders. Tenslotte zijn de meeste extern betrokkenen van mening dat Kernpunt een vaste plaats in de keten moet krijgen en niet op projectbasis dient te worden gefinancierd, want dat maakt het project kwetsbaar voor wisselingen in de politieke wacht.

#### *Cliënten en ouders positief over Kernpunt*

De geïnterviewde cliënten en ouders oordelen vrijwel allen (zeer) positief over hun ervaringen met Kernpunt, ook degenen met wie de begeleidingsrelatie voortijdig is afgebroken of die weinig praktisch voordeel van die relatie hebben ondervonden. Een belangrijk punt is volgens veel jongeren en ouders dat zij zich serieus genomen voelen door de trajectbegeleiders van Kernpunt; een kwaliteit die naar hun ervaring in de contacten met overheidsinstanties en hulpverleners veelal ontbreekt. Enkele cliënten vertellen bij overheidsinstanties alleen gehoor te vinden voor hun ideeën als die ondersteund worden door de trajectbegeleiders van Kernpunt.

Een opvallende bevinding is dat ongeveer de helft van de cliënten en ouders nooit eerder met hulpverleningsinstanties te maken hebben gehad voordat zij in aanraking kwamen met Kernpunt, terwijl andere cliënten minimale ervaring met hulpverleningsinstanties hebben. Gelet op de aanmeldingscriteria van Kernpunt een merkwaardige uitkomst want dit betekent dat andere hulpverlening hen nimmer in het zicht heeft gekregen.

#### *De trajectbegeleiders over Kernpunt*

De trajectbegeleiders van Kernpunt vinden dat de lage case-load hen in staat stelt hun eigenlijke werk - de begeleiding - goed te verrichten. Door de hoge caseload in eerdere hulpverleningsbanen kwamen zij daar onvoldoende aan

toe. Ook over de organisatie van het werk, de verhoudingen met collega's en de projectleiding zijn de begeleiders uitgesproken positief. Door casussen gezamenlijk te bespreken doen de begeleiders nieuwe inzichten op en hebben ze ook een veel beter beeld gekregen van elkaars ervaring en expertise wat het gemakkelijker maakt om een cliënt over te dragen als dit nodig is. De door Kernpunt gehanteerde methodiek beoordelen de begeleiders eveneens gunstig.

#### *Obstakels tijdens het begeleidingstraject*

Bij hun werk ervaren de trajectbegeleiders de geringe bereidheid bij gemeentelijke diensten als SoZaWe en huisvesting om Kernpuntcliënten tegemoet te komen bij het oplossen van praktische problemen als een belangrijk obstakel. Met name de problematiek van dakloze jongeren en alleenstaande moeders zit enkele begeleiders hoog. De vicieuze cirkel waarin dakloze jongeren zich bevinden kan veelal niet worden opgelost, omdat die doorgaans gepaard gaat met onvoldoende financiële middelen. Bij SoZaWe kunnen zij niet terecht voor een uitkering omdat zij geen vast adres hebben en als zij kans maken op een kamer is SoZaWe volgens de begeleiders niet bereid geld voor te schieten om dat probleem op te lossen. Voor jonge alleenstaande moeders geldt dat zij worden verplicht om voltijds te werken. Deze veelal laagopgeleide moeders bevinden zich in een kwetsbare positie, omdat zij de zorg voor- en opvoeding van hun jonge kinderen niet (goed) kunnen combineren met een voltijdse baan. Een volgend obstakel dat de trajectbegeleiders noemen is het ontbreken van een gestructureerd aanbod aan zinvolle dagbesteding voor hun cliënten (zorgtraject). Menig een van hen redt het niet in het onderwijs of op de arbeidsmarkt, maar een alternatief daarvoor is nauwelijks voor handen.

#### *Vergelijking met de evaluatie van het eerdere pilotproject Feijenoord*

Eerder hebben deze onderzoekers een evaluatie verricht van het pilotproject Feijenoord over de periode mei 2002 – oktober 2003. Deze evaluatie verscheen begin 2004. De conclusies van die evaluatie waren:

Kernpunt Feijenoord begeleidde haast alleen zogenoemde justitiële klanten terwijl juist vrijwillige klanten hadden moeten worden bereikt

Er was alleen registratie en dossiervorming over de justitiële klanten die zich beperkte tot het hoogst noodzakelijke.

Er kon niet uit worden vastgesteld of er van methodiekontwikkeling sprake was gericht op vrijwillige cliënten.

De verbinding van Kernpunt met de DOSA en de contacten met instellingen voor (niet-ambulante) vrijwillige hulpverlening waren nog beperkt.

Bij betrokkenen in de deelgemeente bestond wel de mening dat er grote behoefte is aan intensieve en outreachende hulpverlening om het gat tussen de vrijwillige en justitiële begeleiding te dichten.

De beleidsaanbeveling was om door te gaan met de ontwikkeling van de Kernpuntaanpak door aan de volgende punten te werken:

meer succes in het bereiken van vrijwillige cliënten door het beproeven van vormen van drang;

betere registratie en dossiervorming omtrent de cliënten en hun begeleiding;

betere samenwerkingsafspraken met relevante andere instellingen in de deelgemeente;

verbetering van de aansturing van de medewerkers;

meer aandacht voor de diversiteit in de culturele achtergrond van (potentiële) cliënten en voor het betrekken van de ouders.

---

Indien we deze aanbevelingen vergelijken met de bevindingen uit het onderhavige onderzoek dan constateren wij dat er beduidende vooruitgang is geboekt door de Kernpunten (Nieuwe Stijl). Er is inmiddels niet alleen ruime ervaring opgedaan met intensieve, aandringende hulpverlening aan jongeren op vrijwillige basis, maar dit geschiedt ook op een solide methodische basis en met een team van trajectbegeleiders dat naar culturele achtergrond divers is samengesteld. Bovendien is de registratie van de cliënten en de verslaglegging van het begeleidingsproces belangrijk verbeterd, al is hier en daar nog verbetering mogelijk. De positionering en inbedding van Kernpunt Delfshaven is goed. Die van Charlois en met name Feijenoord behoeven meer aandacht. De onderzoekers menen dat door de concentratie van Kernpunt op het ontwikkelen van de methodiek er te weinig aandacht is geweest voor de positionering in Charlois en met name in Feijenoord.

## 5.2 AANBEVELINGEN

### *Kernpunt structureel financieren*

De Kernpunten voorzien in een lacune binnen de hulpverlening die bestaat voor cliënten die op 'vrijwillige' basis intensieve begeleiding nodig hebben. Ze dichtten het gat in de ambulante hulpverlening tussen vrijwilligheid en dwang. Ze zijn hiertoe in staat door een lage case-load en het hanteren van vormen van drang. Structurele financiering van de Kernpunten is gewenst.

### *Ontwikkelen van drangmiddelen*

Door samenwerking van de repressieve keten en vrijwillige hulpverlening ontstaat drang voor de jongere om hulpverlening van Kernpunt te aanvaarden. De mogelijkheden van drang kunnen en moeten verder ontwikkeld doordat Kernpunt de mogelijkheid krijgt te bepleiten dat diensten van de gemeente en instanties binnen de gemeente prioriteit verlenen in hun dienstverlening aan jongeren die begeleiding van Kernpunt accepteren.

### *Vervolmaking cliëntregistratie*

Ofschoon de registratie van cliënten en de organisatie van de dossiervorming sterk verbeterd zijn ten opzichte van die van het pilot-project, is het ten behoeve van het opstellen van de PVA's nodig dat achtergrondgegevens en hulpverleningsverleden van de cliënten beter geregistreerd worden. Een achtergrondgegeven dat op het aanmeldformulier zou moeten toegevoegd, is dat van het onderwijsniveau van de cliënt.

### *Altijd opstellen Plan van Aanpak*

Wel wordt er systematisch en methodisch gewerkt bij de Kernpunten, maar niet altijd op basis van een Plan van Aanpak. Het is goed voor het zicht op de voortgang van de individuele begeleiding en voor de monitoring van het project om voor elke cliënt expliciet een Plan van Aanpak op te stellen.

### *Onderscheid eind- en randvoorwaardelijke doelen*

De onderzoekers stellen voor om het streven naar werk, onderwijs of een zinvolle dagbesteding voor een jongere te benoemen als *einddoelen* van de begeleiding. Andere doelen op de terreinen van persoonlijke en sociale ontwikkeling, huisvesting en financiën/schulden/uitkering, etc zijn dan doelen die het bereiken van een dergelijk einddoel ondersteunen. Ze zijn daarmee

*randvoorwaardelijke doelen.* Gegeven dit onderscheid ligt het voor de hand dat in een Plan van Aanpak Kernpunt omschrijft of het niet alleen randvoorwaardelijke, maar ook einddoelen in de beschikbare begeleidingsperiode wil realiseren.

#### *DOSA's en aanmeldingen bij Kernpunten*

Een jongere blijkt aan minimaal een van drie criteria te moeten voldoen, voordat hij door een DOSA voor begeleiding naar een Kernpunt verwezen wordt (meervoudige problematiek, overlastgevend/crimineel gedrag en niet bereikbaar voor andere hulpverlening). In dit onderzoek is gebleken dat er jongeren zijn die bij Kernpunt terecht komen zonder dat zij ooit andere hulpverleners hebben gezien. Dit suggereert dat de DOSA's niet altijd bewerkstelligen dat jongeren bij de voor hen meest adequate hulpverlening terecht komen. Aanscherping van de aanmeldcriteria is gewenst. Een aanscherping voorkomt dat ideeën omtrent onderlinge concurrentie tussen hulpverleners voeding krijgen.

#### *Verhoging begeleidingsintensiteit in Charlois*

Ten aanzien van de methodiek valt op te merken dat de begeleiding door Kernpunt meer vruchten afwerpt naarmate die intensiever is. De begeleiding van Charlois is minder intensief dan die in Delfshaven. De onderzoekers menen dat de organisatie en aansturing van Kernpunt Charlois op verhoging van de intensiteit moet worden gericht.

#### *Een strategie voor verbetering positionering Kernpunt Feijenoord*

De moeizame doorstart van Kernpunt Feijenoord en de scheidslijn die in de beeldvorming in het hulpverleningsveld in Feijenoord wordt gemaakt tussen 'repressieve' en 'vrijwillige' hulpverlening maken duidelijk dat het niet voldoende is voor Kernpunt om een duidelijke aanmeldingsprocedure te hebben, maar expliciet te werken aan een goede positionering van het Kernpunt. Dit vergt minimaal een actief voorlichtingsbeleid (zie hierna)

#### *Een actief voorlichtingsbeleid*

In het algemeen is het nuttig om de steun voor de Kernpunten in de deelgemeentelijke omgevingen te vergroten door een actief voorlichtingsbeleid te ontwikkelen met als doel andere jeugdhulpverleners in de deelgemeenten waar Kernpunten gevestigd zijn vertrouwd te maken met de methodiek die wordt gehanteerd. Te denken valt aan het presenteren van geanonimiseerde casussen tijdens uitvoeringsoverleggen in de verschillende deelgemeenten, het verzorgen van workshops over de methodiek van Kernpunt voor jongerenwerkers en andere hulpverleners in de drie deelgemeenten.

#### *De overdracht van cliënten in Feijenoord*

Er dient ernstig overwogen te worden om in Feijenoord standaard de assistentie van buurtagenten in te roepen bij de overdracht van jongeren vanuit de DOSA naar Kernpunt, zoals ook gebeurt bij de aanmelding van cliënten bij het project GAAF. Het nadeel hiervan kan wel zijn een verdere identificatie door de vrijwillige hulpverlening van Kernpunt met een zogenaamde 'repressieve aanpak'.

#### *Meer instrumenten voor de deelgemeente Feijenoord om samenwerking te bevorderen*

De onderzoekers zijn van mening dat de deelgemeente Feijenoord zou moeten zinnen op instrumenten om een meer actieve rol te spelen in het creëren van samenwerking tussen instellingen voor vrijwillige hulp aan jeugdigen binnen de deelgemeente en voor het wegnemen van de perceptie bij hulpverleners dat twee circuits bestaan in de hulpverlening: 'repressief' en 'vrijwillig' die bovendien gescheiden behoren te zijn en te blijven.

#### *Doorgeleiding terugrapportages via de DOSA-regisseurs*

Een goede en regelmatige terugkoppeling van de vorderingen die Kernpunt met cliënten boekt is van vitaal belang voor het draagvlak van de Kernpunten. Het onderzoek laat zien dat de *terugrapportages* die de Kernpunten aan de DOSA-regisseurs in Charlois en Feijenoord sturen niet altijd door deze worden doorgesluist naar de achterliggende aanmelders van jongeren. Dit vergt verbetering.

#### *Huisvesting voor dakloze jongeren*

De situatie van dakloze jongeren vormt een schrijnend probleem dat door de individuele trajectbegeleiders vaak niet kan worden opgelost. Het verdient aanbeveling dat de Stuurgroep van Kernpunt overleg opent met instanties als SoZaWe, huisvesting en woningcorporaties om zo nodig prioritaire behandeling te verkrijgen voor Kernpunt-clianten.

## LITERATUUR

- Bosch-Van Toor, M. & Egelkamp, M. (2005). *Stedelijk rapport Evaluatie DOSA*. Den Haag: B&A Groep.
- Geense, P. & Veld, Th. (2004). *Wat heet sluitend? Een evaluatieonderzoek naar het functioneren van Kernpunt Feijenoord in de periode mei 2002 - oktober 2003*. Rotterdam: interne rapportage SISA.
- Hermans, J. & Kloosterman, M. (2006). *Aansprekend jeugdbeleid. Opgroeien in Rotterdam: Steun en Grenzen. Een tussentijdse evaluatie (2004-2005)*. Woerden/Leiden: Co Act consult/Research voor Beleid.
- Nijsten, C. (1998). *Opvoeding in Turkse gezinnen in Nederland*. Assen: Van Gorcum.

## MATERIAAL OVER KERNPUNT

De verslaglegging van de voortgang van het Kernpunt-project weerspiegelt de ontstaansgeschiedenis van de Kernpunten. De vestiging in Delfshaven verzorgde de terugkoppeling omtrent de vorderingen van het werk met cliënten aanvankelijk in de vorm van tamelijk uitvoerige kwartaalrapportages, uitmondend in een Jaarverslag waarin tevens een eerste opzet te vinden is van de managementstructuur en de methodische werkwijze die in het Handboek Methodiek verder is uitgewerkt.

Met de opening van de Kernpunten in Charlois en Feijenoord later in 2005 werden de terugkoppelingsrapportages aan de DOSA's voortaan maandelijks volgens een vast format opgesteld. Deze rapportages bevatten beknopte informatie over de voortgang van de aangemelde jongeren bij de Kernpunten. De verslaggeving over de ontwikkelingen met betrekking tot de

managementstructuur en de methodische werkwijze van het Kernpunt-project gebeurt sinds begin 2006 middels kwartaalrapportages aan de Stuurgroep. Onderstaande lijst biedt een overzicht van de rapportages die de onderzoekers hebben geraadpleegd.

### **Delfshaven**

2004

Kwartaalrapportage II augustus-oktober 2004  
Kwartaalrapportage III november 2004-januari 2005  
Jaarverslag KPD mei 2005

2005

Terugkoppelingsrapportage 06-01-'05  
Terugkoppelingsrapportage 14-02-'05  
Terugkoppelingsrapportage 02-03-'05  
Terugkoppelingsrapportage 14-04-'05  
Terugkoppelingsrapportage 10-06-'05  
Terugkoppelingsrapportage 08-08-'05  
Terugkoppelingsrapportage 19-10-'05

2006

Terugkoppelingsrapportage 13-02-'06

### **Charlois**

2005

Terugkoppelingsrapportage 15-04-'05  
Terugkoppelingsrapportage 01-06-'05  
Terugkoppelingsrapportage 01-08-'05  
Terugkoppelingsrapportage 01-10-'05  
Terugkoppelingsrapportage 01-11-'05  
Terugkoppelingsrapportage 01-12-'05

2006

Terugkoppelingsrapportage 01-02-'06

### **Feijenoord**

Terugkoppelingsrapportage 15-10-'05  
Terugkoppelingsrapportage 05-12-'05

### **Kernpunt als geheel**

Kwartaalrapportage Stuurgroep 01-03-'06

---

Om een compleet overzicht van de cliëntendossiers te verkrijgen zijn voor het onderzoek zowel de door Kernpunt aangeleverde dossiers geanalyseerd, als de dossiers die zich op de locatie van de projectleider bevonden (bij JOS). Daarnaast bleek het noodzakelijk ook de dossiers van enkele begeleiders op hun eigen werkplek in te zien, aangezien de dossiers bij JOS in sommige gevallen lang niet volledig waren. Het dossieronderzoek heeft derhalve plaatsgevonden bij JOS en bij TIP, waar Kernpunt Charlois gevestigd is. Uitgangspunt vormden de dossiers die door Kernpunt waren aangeleverd. Deze dossiers betroffen cliënten waarmee een begeleidingsrelatie tot stand was gekomen. Om inzicht te krijgen in de gang van zaken met cliënten waarmee geen begeleidingsrelatie was opgebouwd, zijn ook hun dossiers doorgenomen.

Voor de analyse zijn de dossiers nagenoeg volledig doorgelezen. De gegevens uit de dossiers zijn te verdelen in twee rubrieken. Enerzijds gaat het om kenmerken en achtergrondgegevens van de cliënt, die van invloed kunnen zijn op het begeleidingsproces, zoals leeftijd, gezinssituatie en etniciteit. Anderzijds gaat het om gegevens omtrent de begeleidingssituatie, zoals het aantal contacten, duur van de begeleiding en gestelde doelen.

De eerste groep gegevens zou gemakkelijk te achterhalen moeten zijn in de dossiers, omdat de Kernpuntmedewerkers gebruik maken van aanmeldingsformulieren, waarop deze dienen te worden genoteerd. De gegevens op de meeste aanmeldingsformulieren waren echter niet volledig ingevuld, waardoor het cliëntenbestand hiaten bevatte. Andere gegevens, zoals het aantal keren dat er contact is geweest tussen een trajectbegeleider en een cliënt, vereisten een volledige doornamen van de dossiers en moesten 'geturfd' worden.

Aangezien de uit de dossiers verkregen informatie zeer divers was, is deze in drie stappen vereenvoudigd om nadere analyses mogelijk te maken. De eerste vereenvoudiging vond tijdens het doornemen van de dossiers plaats en bestond uit het selecteren van de voor dit onderzoek relevante informatie en het turven van het aantal contacten tussen de trajectbegeleiders en hun cliënten. Teneinde deze informatie overzichtelijker te maken is deze vervolgens opgenomen in een Excel-bestand, dat voor verdere analyse is omgezet in een SPSS-bestand. Hierin werden de gegevens gecodeerd en konden variabelen worden geconstrueerd die een nadere analyse mogelijk maakten, bijvoorbeeld van verschillen tussen de drie vestigingen van Kernpunt. Omdat bij deze werkwijze nuances verloren gaan, is bij de beoordeling van de begeleidingsrelaties tevens gebruik gemaakt van het Excel-bestand. Voorts is het dossieronderzoek door één persoon uitgevoerd om bij de analyse van de gegevens optimaal gebruik te kunnen maken van de opgedane dossierkennis.