



Vrije Universiteit Brussel

Ontwikkelen van een leidraad voor het organiseren van vormingen voor jongeren uit specifieke doelgroepen.



Eindverhandeling tot master in de  
Agogische Wetenschappen  
Student: Jinli De Bruyn  
Promotor: Prof. Dr. Lombaerts  
Organisatie: Habbekrats  
Academiejaar: 2008-2009

**WETENSCHAPS**winkel  
Brussel



Richting: Agogische Wetenschappen

## Ontwikkelen van een leidraad voor het organiseren van vormingen voor jongeren uit specifieke doelgroepen.

Eindwerk voorgelegd voor het behalen van de graad van Master in de Agogische Wetenschappen door

**De Bruyn Jinli**

Academiejaar 2008-2009

Promotor: Prof. Dr. Lombaerts Koen

Aantal woorden: 13.430





# SAMENVATTING

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

**Naam:** De Bruyn Jinli **Richting:** Agogische Wetenschappen

**Titel verhandeling & promotor:**

Ontwikkelen van een leidraad voor het organiseren van vormingen voor jongeren uit specifieke doelgroepen.

Prof. Dr. Lombaerts Koen

**Samenvatting:** (max. 300 woorden)

Dit onderzoek, over en in opdracht van Habbekrats vzw, handelt over de specifieke werking van deze organisatie. Aan de hand van beschikbare literatuur betreffende de doelgroep van Habbekrats – maatschappelijk kwetsbare jongeren – en de werking met deze jongeren, wordt er onderzocht welke aanbevelingen te formuleren zijn wanneer men activiteiten organiseert voor deze jongeren.

Er werd onderzocht welke literatuur en modellen beschikbaar zijn om aan kwaliteitszorg te doen binnen de sociaal-culturele sector.

Door dit aan te vullen met informatie uit de beleidsdocumenten van de organisatie en gesprekken met de sleutelfiguren van Habbekrats kon er een beeld worden gevormd van de activiteiten die binnen deze werking georganiseerd worden en welke daar de typisch eigenschappen van zijn.

Aan de hand van al deze informatie werd het mogelijk te concluderen dat er bij het inrichten van een activiteit voor maatschappelijk kwetsbare jongeren rekening moet worden gehouden met de spelregels, de tijd, het terrein, de aanpassingsmogelijkheid, de doelen, de inkleding, de uitleg en het materiaal.

Als we naar de specifieke context van Habbekrats kijken, komen daar nog enkele extra aandachtspunten bij zoals het voorzien van avontuurlijke en uitdagende elementen, beloningsmomenten, vormingselementen en een positieve afsluiter.

Wanneer men bij het organiseren en het plannen van activiteiten rekening gaat houden met deze aanbevelingen wordt het mogelijk om deze na afloop te evalueren. Dit kan binnen deze situatie het best gebeuren aan de hand van de PDCA-cirkel in combinatie met de Kwaliscoop.

## BEKNOPTE INHOUD

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

**Naam:** De Bruyn Jinli

**Richting:** Agogische Wetenschappen

**Titel verhandeling & promotor:**

Ontwikkelen van een leidraad voor het organiseren van vormingen voor jongeren uit specifieke doelgroepen.

Prof. Dr. Lombaerts Koen

**Beknopte inhoud:** (max. 10 regels)

In dit onderzoek in opdracht van Habbekrats vzw, wordt onderzocht op welke manier zij aan kwaliteitszorg kunnen doen op vlak van hun (vormings)activiteiten en -projecten.

Na analyse van de beschikbare literatuur betreffende dit onderwerp, beleidsdocumenten van Habbekrats en interviews met de begeleiders van deze organisatie werd vastgesteld dat bij planning en evaluatie rekening moet worden gehouden met volgende factoren: de spelregels, de tijd, het terrein, de mogelijkheid tot aanpassen, de doelen, de inkleding, de uitleg en het materiaal. Binnen de activiteiten moet men specifieke elementen voorzien zoals avontuur en uitdaging, beloningsmomenten, vormingselementen en afsluiten met iets positiefs.

Om met deze elementen aan kwaliteitszorg te doen, hanteert men best de PDCA-cirkel aangevuld met de Kwaliscoop.

## I. ABSTRACT

Dit onderzoek, over en in opdracht van Habbekrats vzw, handelt over de specifieke werking van deze organisatie. Aan de hand van beschikbare literatuur betreffende de doelgroep van Habbekrats – maatschappelijk kwetsbare jongeren – en de werking met deze jongeren, wordt er onderzocht welke aanbevelingen te formuleren zijn wanneer men activiteiten organiseert voor deze jongeren. Er werd onderzocht welke literatuur en modellen beschikbaar zijn om aan kwaliteitszorg te doen binnen de sociaal-culturele sector.

Door dit aan te vullen met informatie uit de beleidsdocumenten van de organisatie en gesprekken met de sleutelfiguren van Habbekrats kon er een beeld worden gevormd van de activiteiten die binnen deze werking georganiseerd worden en welke daar de typisch eigenschappen van zijn.

Aan de hand van al deze informatie werd het mogelijk te concluderen dat er bij het inrichten van een activiteit voor maatschappelijk kwetsbare jongeren rekening moet worden gehouden met de spelregels, de tijd, het terrein, de aanpassingsmogelijkheid, de doelen, de inkleding, de uitleg en het materiaal.

Als we naar de specifieke context van Habbekrats kijken, komen daar nog enkele extra aandachtspunten bij zoals het voorzien van avontuurlijke en uitdagende elementen, beloningsmomenten, vormingselementen en een positieve afsluiter.

Wanneer men bij het organiseren en het plannen van activiteiten rekening gaat houden met deze aanbevelingen wordt het mogelijk om deze na afloop te evalueren. Dit kan binnen deze situatie het best gebeuren aan de hand van de PDCA-cirkel in combinatie met de Kwaliscoop.

## II. VOORWOORD

Hoewel het vinden van een geschikt onderwerp en onderzoek voor mijn thesis in het begin niet van een leien dakje liep, ben ik er toch in geslaagd om via de Wetenschapswinkel een organisatie en bijbehorend onderzoek te vinden die aansloten bij mijn interesses.

In mijn vrije tijd ben ik veel met kinder- en jongerenwerking bezig. Dat maakt dat het schrijven van deze thesis over en voor Habbekrats mij erg is bevallen. Ik zou graag van deze kans gebruik maken om mijn begeleider vanuit Habbekrats, Peter Symons, te bedanken voor alle informatie en ondersteuning die hij mij gegeven heeft in de afgelopen maanden.

Ook de verantwoordelijken voor de activiteiten van Habbekrats verdienen een dankwoordje. Dankzij hun tijd en informatie via de interviews werd het mogelijk om inzicht te krijgen in de werking van hun organisatie; iets wat anders veel moeilijker was geweest.

Een speciaal woord van dank richt ik aan Prof. Dr. K. Lombaerts, die zo vriendelijk was om mijn promotor te willen zijn. Zonder zijn begeleiding, steun, enthousiasme en vertrouwen was het me nooit gelukt om dit onderzoek tot een goed einde te brengen.

Tot slot bedank ik graag alle personen die me de afgelopen maanden op velerlei manieren hebben gesteund en bijgestaan. Zij vormen een belangrijke factor in het tot stand brengen van dit proefschrift.

## III. INHOUDSTAFEL

<b>I. Abstract .....</b>	<b>I</b>
<b>II. Voorwoord.....</b>	<b>II</b>
<b>III. Inhoudstafel .....</b>	<b>III</b>
<b>Hoofdstuk 1: Inleiding .....</b>	<b>1</b>
1. Probleemstelling.....	1
2. Structuur .....	2
<b>Hoofdstuk 2: Theoretisch Kader.....</b>	<b>3</b>
<b>Deel I: Maatschappelijk kwetsbare jongeren en jeugdwerk .....</b>	<b>3</b>
1. Maatschappelijk kwetsbare jongeren .....	3
2. Het reguliere jeugdwerk .....	4
3. Werking maatschappelijk kwetsbare jongeren .....	5
4. Specifieke aandachtspunten.....	6
5. Samenvatting .....	9
<b>Deel II: Kwaliteitscontrole in het sociaal-cultureel werkveld .....</b>	<b>10</b>
1. Kwaliteit .....	10
2. Kwaliteit in de non-profitsector .....	11
3. Kwaliteitszorgmodellen .....	13
3.1 EFQM .....	13
3.2 Deming-wiel.....	15
3.3 Kwalidroom en Kwaliscoop .....	15
4. Samenvatting .....	18
<b>Hoofdstuk 3: Methodologie &amp; Onderzoeksopzet.....</b>	<b>19</b>
1. Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen .....	19
2. Onderzoeksmethode .....	19
2.1 Onderzoeksopzet .....	19
2.2 Onderzoeksinstrumenten .....	20
2.3 Analyse .....	20
<b>Hoofdstuk 4: Resultaten .....</b>	<b>21</b>
1. Analyse van de beleidsdocumenten.....	21
1.1 Visie.....	21
1.2 Doelstellingen.....	22
1.3 Profielen .....	22
2. Analyse van de interviews .....	23
2.1 Werken met maatschappelijk kwetsbare jongeren .....	24
2.2 Evaluatie en kwaliteitszorg binnen Habbekrats .....	25
3. Bestaande kwaliteitselementen .....	26
3.1 Hlabel.....	26
3.2 10 Tips om vorming leuk te maken.....	27



<b>Hoofdstuk 5: Discussie &amp; conclusie.....</b>	<b>28</b>
1. Over de activiteiten en begeleiding .....	28
2. Kwaliteitszorgmodellen en evaluatiemogelijkheden .....	30
2.1 Toepassen van het Deming-wiel.....	30
2.2 Kwalidroom en Kwaliscoop .....	32
2.3 EFQM in Habbekrats .....	32
3. Conclusie .....	33
<b>Bijlagen .....</b>	<b>35</b>
Bijlage 1: .....	35
Bijlage 2 .....	36
Bijlage 3 .....	39
Bijlage 4 .....	40
<b>Bronnen.....</b>	<b>41</b>

# HOOFDSTUK 1: INLEIDING

Het onderzoek binnen deze masterproef richt zich op de werking van één specifieke organisatie: Habbekrats vzw. Habbekrats is een vereniging zonder winstoogmerk en een vormingsdienst voor jongeren tussen 10 en 21 jaar. Deze 'Jeugddienst met Stekels' richt zich vooral tot maatschappelijk kwetsbare jongeren en heeft haar hoofdzetel in Gent. Habbekrats biedt een forum voor verschillende projecten die vrij toegankelijk zijn voor iedere jongere die er gebruik van wil maken. De organisatie wil jongeren ontmoetingskansen geven, hen weerbaarder maken en achterstellingsmechanismen tegengaan en opheffen. De werking van Habbekrats situeert zich voornamelijk op preventief vlak. Bijkomend zijn een aantal projecten gericht op hulpverlening. Elk project is laagdrempelig en werkt integraal: zowel op individueel niveau als op groepsniveau. De projecten zijn een mix van jeugd- en welzijnswerk.

De vzw Habbekrats begeleidt probleemjongeren tijdens hun vrije tijd via een totaal aanbod van ontmoetings-, sport-, spel-, en cultuuractiviteiten, vorming, kampen en hulpverlening. Deze zijn voornamelijk gericht op kansarme jongeren uit de stad, uit de bijzondere jeugdbijstand en uit de buurten rond hun jeugdcentra.

## 1. Probleemstelling

Omdat Habbekrats is een organisatie die zich inzet voor jongeren uit de randgroepen die nood hebben aan ondersteuning en men deze ondersteuning in de vorm van vormingsprojecten wil optimaliseren, is het nodig dat de organisatie een leidraad ontwikkelt waaraan elk vormingsproject moet voldoen. In deze thesis willen we dan ook nagaan op welke manier het mogelijk is een leidraad te ontwikkelen waarmee Habbekrats aan de slag kan binnen hun werking. Die leidraad dient zowel theoretisch als pragmatisch uitgewerkt te worden.

De noodzaak aan kwaliteitscontrole binnen het jeugdwerk wint de laatste jaren steeds aan belang. Voor vele jongeren is het jeugdwerk de eerste toegang tot non-formele en informele educatie, maar er is weinig vertrouwen in de effectiviteit van deze manier van werken. Door aan kwaliteitscontrole te doen, krijgt deze sector de kans om het tegendeel te bewijzen (Formaat vzw, 2008).

Kwaliteitscontrole impliceert de ontwikkeling van standaarden en plannen. Deze moeten het makkelijker maken voor onder meer jeugdwerkers om in hun activiteiten meetbare en duidelijke indicatoren op te nemen en te herkennen. Eigen methoden voor de kwaliteitscontrole binnen het jeugdwerk moeten ontwikkeld worden, waardoor de resultaten die geboekt worden door middel van jeugdwerk kunnen worden aangetoond (Formaat vzw, 2008).

Omdat de organisatie Habbekrats vzw zich bewust is van de nood aan kwaliteitscontrole, begon zij enkele jaren geleden reeds aan de ontwikkeling van een kwaliteitslabel om de eigen werking te evalueren. Deze werd slechts zeer sumier uitgewerkt, waardoor hij niet of te beperkt bruikbaar is voor nieuwe begeleiders of stagiairs. Om op dit vlak een optimaal gebruik van een maatstaf voor bereikte kwaliteit na te streven, is de verdere ontwikkeling van een dergelijke kwaliteitsleidraad

noodzakelijk. Een theoretisch onderbouwd instrument dat bovendien is afgestemd op het gebruik in de praktijk, zal de kwaliteit van de vormingsprojecten kunnen waarborgen.

In deze thesis willen we dan ook nagaan of het mogelijk is om een leidraad ter controle van de kwaliteit te ontwikkelen dat voor elk vormingsproject binnen Habbekrats moet worden gevolgd. Op deze manier wil de organisatie aan kwaliteitszorg doen binnen eigen werking.

## 2. Structuur

Binnen deze masterproef wordt er eerst een poging gedaan tot het theoretisch kaderen van het volledige onderzoek. Dit wordt in twee delen opgesplitst. In het eerste deel gaan we in op de positie van maatschappelijk kwetsbare jongeren en de manier waarop het jeugdwerk hiermee omgaat. Het tweede deel spitst zich toe op de kwaliteitszorg en hoe deze binnen de sociaal-culturele sector kan worden toegepast.

Vervolgens licht ik de inhoud van mijn onderzoek en de aanpak ervan toe. Na deze toelichting ga ik over tot de bespreking van mijn bevindingen over de beleidsdocumenten van Habbekrats en van de afgenomen interviews met de begeleiders. Hierbij selecteer ik de specifieke informatie met betrekking tot Habbekrats.

Na de analyse van de interviews en de beleidsdocumenten volgt een discussie over de resultaten hiervan. Ook het standpunt van de literatuur en de medewerkers van Habbekrats wordt toegelicht, waarna we bekijken hoe deze in de praktijk kunnen worden toegepast.

## HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER

De theoretische onderbouw van deze masterproef omvat twee delen. In het eerste deel proberen we aan de hand van de bestaande literatuur de betreffende doelgroep te analyseren. Deze analyse is noodzakelijk om aandachtspunten te kunnen vaststellen die belangrijk kunnen zijn bij het opstellen van de leidraad. Om de leidraad toepasbaar te maken, is het noodzakelijk om ons ook te verdiepen in de theorie omtrent kwaliteit en kwaliteitscontrole. Dit zal gebeuren in het tweede deel van dit hoofdstuk.

### *Deel I: Maatschappelijk kwetsbare jongeren en jeugdwerk*

De omschrijving van deze doelgroep en de specifieke aandachtspunten die men in acht moet nemen wanneer men met deze specifieke groep jongeren werkt, zijn belangrijk om een plaats te geven in de leidraad die zal opgesteld worden voor Habbekrats.

Aan de hand van de elementen die naar boven komen binnen deze literatuurstudie wordt het mogelijk om meetbare indicatoren vast te stellen die essentieel zijn binnen de activiteiten die door Habbekrats georganiseerd worden.

### 1. Maatschappelijk kwetsbare jongeren

De literatuur is het er over eens dat er bepaalde groepen mensen zijn die het moeilijk hebben in de samenleving en waarvoor oorzaken en oplossingen moeten worden gezocht, toch is er heel wat discussie over de benaming van deze groepen mensen.

Uit vrees voor stigmatisering, door de verschillende invalshoeken en hun accenten, worden er voor deze groepen mensen verschillende termen gebruikt gaande van kansarmen, maatschappelijk achtergestelde jongeren, maatschappelijk kwetsbare jongeren, randgroepjongeren, ... tot armen, asociale, marginalen, ... (Van Assche, 2001). Aangezien in de literatuur vooral wordt gesproken over deze doelgroep als maatschappelijk kwetsbare jongeren, hebben we er voor gekozen om binnen dit proefschrift ook deze term te gebruiken.

Als definiëring van deze doelgroep, hebben we ervoor gekozen om de term te hanteren die naar voren wordt geschoven door het overkoepelend steunpunt van de werkingen maatschappelijk kwetsbare jongeren 'Uit De Marge' en gebaseerd is op de **theorie van maatschappelijke kwetsbaarheid** die onder meer werd uitgewerkt door Vettenburg, Walgrave en Van Kerckvoorde (1984). Zij stellen:

*"Een cumulatie van negatieve ervaringen in de contacten met de maatschappelijke instellingen (vnl. de school) leidt tot een ongunstig maatschappelijk perspectief. Deze ervaringen krijgen een psychologische impact, doordat ze aanleiding geven tot specifieke sociaalpsychologische copingmechanismen en psychologische 'kenmerken', waarin het risico schuilt op intensievere delinquentie. Maar de systematiek van de negatieve ervaringen bij bepaalde bevolkingsgroepen kan slechts begrepen worden in het licht van de macrosociologische context."*

Met 'maatschappelijke kwetsbaarheid' verwijst men naar de structurele positie van kwetsbare bevolkingsgroepen. De kwetsbaarheid wordt hierbij begrepen als het behoren tot de laagste socio-economische klasse, waardoor zij bij contact met maatschappelijke instellingen het risico lopen om gekwetst te worden. Ook heeft deze bevolkingsgroep meer kans op discriminatie en sanctioneren dan op een positief resultaat na dergelijk contact (Van Welzenis, 1995).

De maatschappelijke instellingen waarbij deze bevolkingsgroep problemen ondervindt kunnen in **8 probleemgebieden** worden opgedeeld: *wonen, scholing, werk, medische en/of psychiatrische zorg, vrijetijdsbesteding, sociaal isolement, financiële moeilijkheden* en *justitie* (Boetes, Nieuwenhuys & Schuitema, 1992).

Maatschappelijk kwetsbare jongeren ervaren geen problemen in al deze bovenstaande gebieden. Boetes, Nieuwenhuys en Schuitema (1992) beschrijven maatschappelijk kwetsbare jongeren als jongeren met problemen in 2 of meer van bovenstaande probleemgebieden. Het is belangrijk voor deze jongeren om op de andere gebieden goed te blijven scoren. Het gevaar dreigt dat zij in een negatieve spiraal geraken waardoor ze de moed gaan verliezen en steeds meer in problemen gaan terechtkomen. Walgrave (2002) deed een poging om de mogelijkheid van de negatieve spiraal visueel weer te geven in een schema aan de hand van zes domeinen (bijlage 1).

Vooraf op het vlak van het onderwijs, tewerkstelling en inkomen is het volgens Boetes, Nieuwenhuys en Schuitema (1992) en Walgrave (2002) belangrijk goed te scoren om niet in het negatieve proces terecht te komen. Ook omgevingsfactoren spelen een grote rol bij de positie van de maatschappelijk kwetsbare jongeren. Deze kunnen een mechanisme van macht, onderdrukking en uitsluiting vormen.

## 2. Het reguliere jeugdwerk

Voor alle jongeren in de adolescentie- en jeugdfase is een stimulerende en ondersteunende omgeving belangrijk. Ze bevinden zich in de overgangsfase tussen hun kinderjaren en het leren dragen van verantwoordelijkheid. In deze overgangsfase willen de jeugdigen zich manifesteren. Dat gebeurt zowel op vlak van het uiterlijk als op het gebied van het gedrag dat wordt gekenmerkt door een originaliteits- en emancipatiestreven (Zeijl, te Poel, du Bois-Reymond, Ravesloot & Meulman, 2000).

De jongeren ontdekken het heersende waardesysteem en het tijds- en ruimtegebonden karakter. Dat zorgt ervoor dat jongeren zich in deze fasen vaak progressiever gaan opstellen dan hun ouders, dat ze zich gaan verzetten tegen bevoogding en dat ze mondiger worden. Ze gaan op zoek naar eigen normen en manieren van integratie en participatie.

Algemeen gezien geven jongeren zelf heel duidelijk aan dat ze graag samen zijn met andere jongeren. Op die manier willen ze nieuwe dingen leren, zich uitleven, anderen helpen en dingen ontdekken waar ze goed in zijn (De Wit, Slot & Van Aken, 2004).

### 3. Werking maatschappelijk kwetsbare jongeren

Hoewel het reguliere jeugdwerk ook openstaat voor maatschappelijk kwetsbare jongeren, blijkt uit onderzoek (Smits, 2004) dat in de praktijk slechts heel weinig jongeren uit deze groep deelnemen aan dat aanbod. Jongeren uit lagere sociale klassen voelen zich minder aangetrokken tot het reguliere jeugdwerk. Voor hen is er dan de specifieke 'werking voor kansarme jeugd'.

Voor de werkingen met en voor maatschappelijk kwetsbare jongeren worden er binnen de wettelijke omschrijving andere indicatoren gehanteerd dan de eerder besproken probleemgebieden.

Men spreekt over werkingen voor maatschappelijk kwetsbare jongeren als 'het gaat om jeugdwerkinitiatieven die gericht zijn op jongeren die zich in een sociaal-culturele of sociaaleconomisch zwakke positie bevinden' (Decreet Lokaal Jeugdbeleid, 1993).

Natuurlijk kan men de sociaal-culturele of sociaaleconomische zwakke positie moeilijk meten. In de praktijk is het noodzakelijk om terug te grijpen naar de bovenstaande probleemgebieden.

In de eerste plaats wil men de jongeren, net zoals in de reguliere jeugdwerking, een fijne vrijetijdsbesteding aanbieden en hen een plaats geven waar ze samen kunnen zijn met vrienden en nieuwe dingen kunnen ontdekken.

Het begrip jeugdwerk is hier dus hetzelfde als in alle andere jeugdbewegingen: groepsgerichte sociaal-culturele initiatieven met de jeugd, in de vrije tijd, onder educatieve begeleiding (Van Assche, 2001).

De invulling van dat begrip gebeurt bij de werkingen voor maatschappelijk kwetsbare jongeren echter op een andere manier en reikt verder dan enkel het aanbieden van activiteiten. Deze activiteiten moeten, nog meer dan in het reguliere jeugdwerk, emancipatorisch en groepsgericht zijn. Daarvoor moet rekening gehouden worden met verschillende elementen die hieronder worden toegelicht. Omdat men zich binnen de werking maatschappelijk kwetsbare jongeren tot een zeer specifieke doelgroep richt, is er ook nood aan een ander type van werkers en activiteiten.

In het bestaande jeugdwerkeraanbod worden maatschappelijk kwetsbare jongeren nog ondervertegenwoordigd. Dit heeft te maken met verschillende factoren: financiële drempels, culturele drempels, groepsbeslotenheid, .... Het is dus belangrijk om bij een werking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren **drempelverlagend te werken** en het aanbod daar op af te stemmen (Van Assche, 2001; Smits, 2004).

Jongeren uit kwetsbare milieus hechten veel belang aan hun culturele eigenheid. Het is dus nodig om hier ook rekening mee te houden, bijvoorbeeld door geen alcohol te schenken wanneer er met een doelgroep wordt gewerkt die vooral een islamitische achtergrond heeft (Van Assche, 2001). Het rekruteringsproces is bij jeugdwerking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren van veel groter belang dan bij het reguliere jeugdwerk. In tegenstelling tot jeugdbewegingen hebben deze jongeren minder binding met het jeugdwerk en gaan zij zich daar minder mee identificeren. Het is dus belangrijk om actief op straat jongeren te motiveren om deel te nemen, ouders thuis gerust te stellen, .... Jongeren moeten steeds welkom zijn en mogen niet uitgesloten worden als ze onregelmatig deelnemen aan de activiteiten.

Vertrekkende vanuit de leefwereld van de deelnemende jongeren wordt het mogelijk om **zowel sociaal als ruimtelijk hun leefwereld te vergroten en te verbreden** zonder de jongeren af te schrikken. Activiteiten kunnen plaatsvinden in een andere dan de vertrouwde omgeving en op die manier kunnen de jongeren in contact komen met andere organisaties.

Hoewel het jeugdwerk normaal binnen de vrije tijd wordt georganiseerd, vormt de werking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren vaak een uitzondering op deze regel. Vaak is het nodig om **de grenzen van het vrijetijdswerk te overschrijden** om jongeren nog meer te kunnen begeleiden en hen te helpen met het doorbreken van de vicieuze cirkel van achterstelling waarin zij zich bevinden. Dit kunnen zowel spontane, eenmalige acties als systematisch geplande activiteiten zijn. Deze kunnen naast kleinschalig en op individueel niveau eveneens op groepsniveau en met externen worden georganiseerd. Met deze acties wil men de leefsituatie op de domeinen vrije tijd, onderwijs en arbeid verbeteren (zie bijlage 2).

Tot slot is het essentieel om in het achterhoofd te houden met welke doelgroep er gewerkt wordt. Uit bevraging van werkingen met maatschappelijk kwetsbare jongeren is gebleken dat vaak conflicten en spanningen voorkomen, geregeld rond druggebruik en agressie. Dit is veel minder het geval bij het reguliere jeugdwerk. Om dit te verklaren kan de oorzaak gezocht worden bij de verscheidenheid in het doelpubliek van de verschillende werkingen. De jongeren die de weg vinden tot de werking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren ervaren problemen op verschillende levensterreinen en vinden geen aansluiting bij het 'gewone' jeugdwerk. Juist omdat met die doelgroep wordt gewerkt, is het soms nodig om **zogenaamd 'probleemgedrag' minimaal te aanvaarden** (Van Assche, 2001). Dat is een bewuste pedagogische keuze die zich minder voordoet bij het reguliere jeugdwerk.

## 4. Specifieke aandachtspunten

De activiteiten van het jeugdwerk voor maatschappelijk kwetsbare jongeren zijn heel uiteenlopend. Om de voorbereiding van de activiteiten te vergemakkelijken en geen elementen te vergeten werd door Uit De Marge (n.d.) het **STADIUM-systeem** ontwikkeld dat 8 elementen bevat die men zeker in rekening moet brengen bij het organiseren van een activiteit.

### - Spelregels

*Spelregels zijn onmisbaar voor een activiteit en bepalen het hele verloop. Door ze op voorhand te bepalen en uit te leggen, kunnen heel wat misverstanden worden voorkomen.*

### - Tijd

*Bepaal vooraf hoe lang een activiteit zal duren en eventueel in welke delen een grotere activiteit wordt opgesplitst. Tijdens de activiteiten kan de duur nog worden aangepast en is er nog mogelijkheid tot uitbreiden, inkorten en stopzetten, maar zo wordt het plannen toch gemakkelijker.*

### - Terrein

*Tijdens de voorbereiding moet er gedacht worden aan de omgeving of ruimte waar de activiteit zal doorgaan. Zoek een aangepast en geschikt terrein en baken het duidelijk af. Maak indien mogelijk eens gebruik van minder voor de hand liggende locaties.*

### - Aangepast

*Activiteiten moeten aangepast zijn aan de doelgroep. Dat wil zeggen dat ze aangepast moeten kunnen worden aan de omstandigheden van het moment. Afhankelijk van het aantal kinderen, de leeftijd, ... zijn er een aantal beperkingen of mogelijkheden zoals gebruik van ander terrein of moeilijkere spelregels.*

### - Doel

*Binnen de activiteiten zijn er twee soorten doelen te onderscheiden.*

- *Het hoofddoel is steeds 'amusement'. De deelnemers moeten aan prettige tijdsbesteding kunnen doen zonder meer.*
- *Per activiteit zijn nog specifieke doelstellingen mogelijk zoals het werken aan vertrouwen, teamspirit, ....*

### - Inkleding

*Om meer deelnemers te bereiken, meer aandacht te trekken of activiteiten aantrekkelijker te maken, is het aan te raden om een activiteit op een bepaalde manier in te kleden. Dit kan op verschillende manieren gebeuren.*

- *Inkleding van de locatie of het voorzien van een aangepaste locatie*
- *Vanuit aangepast toneel of poppenkast de activiteit inleiden*
- *Door een verkleedpartij zorgen voor inkleding*
- *Werken rond bepaalde thema's en een aangepaste inkleding voorzien*
- *Activiteiten opfleuren door het aanbrengen van randanimatie*

*Ook voor oudere tieners en jongeren is inkleding nog van belang. Uiteraard moet dit dan wel aangepast zijn aan hun leefwereld.*

### - Uitleg

*De uitleg moet duidelijk zijn. Het is noodzakelijk dat de hele groep luistert en aandachtig is. Dit kan door veel intonatie te gebruiken en duidelijke taal te hanteren. Eventueel kan alles geïllustreerd worden door een tekening of een concreet voorbeeld.*

### - Materiaal

*Materiaal moet er aantrekkelijk uitzien voor de jongeren. Om te vermijden dat er misbruik wordt gemaakt van het beschikbare materiaal, is het goed om iemand van de deelnemers verantwoordelijk te stellen voor het verzamelen van het materiaal.*

Het gebruik van dit systeem kan helpen bij het voorbereiden van een activiteit en gebruikt worden als een checklist. Dit wil echter niet zeggen dat er niets meer kan misgaan tijdens de activiteiten. Er wordt nog steeds met mensen gewerkt en er kan altijd iets onverwachts gebeuren. Het STADIUM-systeem kan ook worden gehanteerd om nadien de activiteit te evalueren en te verbeteren met het oog op de volgende activiteit.

In algemene termen wordt het vrijetijdsgedrag van jongeren uit maatschappelijk kwetsbare situaties omschreven als '**vrijblijvend, ongestructureerd en passief**' (Theeboom & De Knop, 2002). Hoewel over het algemeen ongestructureerde tijdsbestedingen ook populair zijn bij andere jongeren, is het kenmerkend voor maatschappelijk kwetsbare jongeren dat er daarnaast vaak geen of zeer weinig tijd overblijft voor andere activiteiten. Over het algemeen nemen maatschappelijk kwetsbare jongeren slechts in zeer geringe mate deel aan georganiseerde vrijetijdsactiviteiten.



Er wordt dikwijls aangegeven dat een gebrek aan stimulering en ondersteuning vanwege de ouders één van de redenen is waarom de deelname aan meer georganiseerde vrijetijdsactiviteiten bij deze jongeren zo laag is. Financiële omstandigheden en/of culturele verschillen kunnen ook de oorzaak zijn van een afwezigheid van dergelijke ondersteuning (Theeboom & De Knop, 2002).

Ondanks de geringe deelname van maatschappelijk kwetsbare jongeren aan het georganiseerd vrijetijdsaanbod pleiten meerdere auteurs voor een regelmatige deelname aan deze activiteiten (Sandford, Armour & Warmington, 2006; Morris, Sallybanks, Willis & Makkai, 2003). In de argumentering hiervoor wordt meermaals verwezen naar een aantal specifieke eigenschappen van het regelmatig deelnemen aan activiteiten in groepsverband. Via deze activiteiten kunnen vrij eenvoudig contacten worden gelegd met anderen. Sommige jongeren kunnen op die manier uit hun isolement treden. Het kan hen ook leren dat hun eigen gedrag gevolgen heeft voor anderen en omgekeerd. Dit kan hen aanzetten tot meer sociaal gevoel en samenwerking. De problematische situatie waarin deze jongeren zich bevinden, maakt dat ze zich veelal wantrouwig opstellen tegenover de 'buitenwereld'. Vaak is het dan ook niet gemakkelijk om met deze jongeren een vertrouwensrelatie op te bouwen. Ze zijn immers vaak moeilijk aanspreekbaar.

Wellicht ligt de belangrijkste meerwaarde van het hanteren van sport en spel in het feit dat het activiteiten betreft die een vrij lage drempel hebben. Daardoor vormen zij een ideaal aanknopingspunt om deze jongeren gemakkelijker te kunnen aanspreken. Via deze weg kan de belangstelling en de interesse van deze jongerengroep worden opgewekt, welke een voorwaarde is om te kunnen werken aan een algemene verbetering van hun situatie. Men bereikt ze via de activiteiten, waarna men er gemakkelijker toe komt om met hen te praten over hun problemen thuis, op school, op het werk, .... Het kan voor maatschappelijk kwetsbare jongeren een ideale en eenvoudige manier zijn om, vertrekkende vanuit hun eigen leefwereld, bij te dragen tot een betere integratie in de maatschappij.

Er dient evenwel te worden aangestipt dat dergelijke activiteiten dienen te beantwoorden aan de specifieke behoeften en interesses van de doelgroep en dat de deelname steeds dient te worden beschouwd als een onderdeel van een uitgebalanceerd resocialisatieproces.

Maatschappelijk kwetsbare jongeren zijn snel van de wijs te brengen. Het kost hun vaak veel moeite om ergens aan deel te nemen. Het gedrag dat naar buiten komt, trekt sterk de aandacht: agressief, verdedigend, .... De omstandigheden spelen voor de deelnemers vaak een doorslaggevende rol voor wat slagen of falen betreft.

Het is van cruciaal belang dat de jongeren zelf voor hun activiteiten kiezen. Ze moeten zoveel mogelijk betrokken worden bij de planning en de uitvoering van die activiteiten. Taken zoals voorbereiding, materiaal verzamelen, presentatie, kunnen ze zelf uitvoeren. Belangrijk is dat ze zelf het initiatief kunnen nemen (Theeboom & De Knop, 2002).

Na een meerjarig onderzoek over meer dan 60 projecten met maatschappelijk kwetsbare jongeren werd het voor McLaughlin, Irby & Langman (1994) mogelijk om enkele algemene principes op te stellen waarmee best rekening wordt gehouden wanneer men soortgelijke projecten of activiteiten ontwikkelt.

Omdat de meeste jongeren binnen deze projecten een ernstig tekort hebben aan zelfvertrouwen, is het belangrijk om **uit te gaan van hun sterktes** en daarop verder te werken. Door vanuit hun reeds bestaande competenties te vertrekken, krijgen de jongeren de kans om hun zelfvertrouwen op te krikken (Swadener & Lubeck, 1995; Resnick & Burt, 1996).

Toch is het noodzakelijk om de jongeren als volledig individu te zien en niet enkel op de competenties die ze (niet) hebben te focussen. De **emotionele, sociale, educatieve en economische achtergronden** van de jongeren moeten in kaart gebracht worden om effectieve vooruitgang te boeken (Resnick & Burt, 1996).

Bij het werken met maatschappelijk kwetsbare jongeren is het vaak aangewezen om kansen tot **empowerment** aan te bieden. Door aanmoediging tot controle over hun eigen leven en hen de kans te geven tot actieve participatie en verantwoordelijkheid bij de activiteiten zullen de jongeren zich beter kunnen resocialiseren (McLaughlin, Irby & Langman, 1994).

Nog meer dan bij het reguliere jeugdwerk wordt er bij werking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren aangegeven dat **duidelijkheid en openheid** van groot belang is. Het **stellen van duidelijke verwachtingen en grenzen** is bij deze jongeren zeker aangewezen (Hermans & Van Assche, 2000).

Om activiteiten en projecten met de jongeren het meest effectief te laten verlopen, is het nodig om **contact te voorzien met de maatschappij**. Dit kunnen instellingen, ouders, leerkrachten, de buurt, ... zijn. Aangezien deze jongeren zich meestal aan de buitenrand van de maatschappij bevinden, kan dit een eerste stap tot toenadering betekenen.

## 5. Samenvatting

Aan de hand van dit eerste deel van de literatuurstudie kunnen er al enkele indicatoren worden vastgesteld die opgenomen kunnen worden in een kwaliteitszorgmodel betreffende het jeugdwerk en specifiek voor de leidraad voor Habbekrats.

Als we kijken naar de aandachtspunten voor het opstellen van activiteiten voor maatschappelijk kwetsbare jongeren, zijn er een aantal elementen die door verschillende auteurs worden aangehaald.

De belangrijkste zijn:

- kansen creëren om het zelfvertrouwen te bevorderen
- de jongeren benaderen als een individu, maar ook rekening houden met de achtergrond van deze persoon
- mogelijkheid tot participatie en verantwoordelijkheid voorzien
- duidelijke communicatie ten opzichte van de jongeren.

Als we kijken naar het STADIUM-systeem van Uit De Marge, lijken ook hier enkele interessante elementen naar voor te komen die bruikbaar zijn binnen Habbekrats. Ook dit systeem dient dus in het achterhoofd gehouden te worden bij het opstellen van de leidraad.

## *Deel II: Kwaliteitscontrole in het sociaal-cultureel werkveld*

In dit tweede deel gaan we op zoek naar methodes hoe kwaliteitszorg kan worden uitgewerkt binnen het sociaal-cultureel werk. Om de bruikbare modellen te vinden en deze duidelijk en begrijpbaar te maken, is het noodzakelijk om ons eerst te verdiepen in de betekenis van kwaliteit en de manier waarop er aan kwaliteitscontrole gedaan kan worden in de non-profitsector. Vervolgens worden er enkele kwaliteitszorgmodellen besproken die gangbaar zijn in de sociaal-culturele sector. Aan de hand van de besproken modellen proberen we uit te zoeken of er een bestaand model is dat gebruikt kan worden als aanzet voor het opstellen van de leidraad die kwaliteitscontrole bij de organisatie van de activiteiten van Habbekrats mogelijk moet maken.

### 1. Kwaliteit

Kwaliteit is oorspronkelijk een begrip uit de profit-sector, maar wint ook steeds meer aan belang in de non-profitsector. Om te beginnen gaan we bekijken wat kwaliteit nu juist is, waarna we dieper ingaan op de manier waarop kwaliteit binnen het jeugdwerk kan worden begrepen en gehanteerd. Kwaliteit kan op verschillende domeinen bekeken en toegepast worden. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen **kwaliteit van dienst** en **kwaliteit van dienstverlening** (Pelgroms, 1996).

Een dienst is een activiteit, terwijl dienstverlening over het proces van het leveren van de dienst gaat. Bij een dienst is de kwaliteit uit te drukken in effectieve gegevens zoals juistheid, aantal, duur, .... Dit zijn gegevens die gemakkelijk vast te stellen zijn en welke meetbaar zijn.

Bij dienstverlening gaat het over de manier waarop de dienst is geleverd. Dit kan bijvoorbeeld de ondersteuning, het inlevingsvermogen of de vriendelijkheid zijn. Deze dingen zijn veel moeilijker meetbaar en hebben te maken met de beleving van de gebruiker. Deze gegevens zijn dus veelal subjectief en voor interpretatie vatbaar.

Bij kwaliteit spreekt men vaak over 'meten is weten'. Maar hoe doen we dat in de praktijk? Om aan **kwaliteitstoetsing** te doen moet men gaan meten en vergelijken. Afhankelijk van de gekozen kwaliteitsindicator gaat men de bestaande toestand registreren en dus meten. Met de bekomen resultaten kan men gaan vergelijken tussen het huidige resultaat en de vooraf opgestelde doelstellingen.

Dit meten heeft verschillende functies:

- door het vergelijken met de kwaliteitsnormen komt men te weten in welke mate er kwaliteit wordt geleverd;
- door het meten komt men ook meteen de oorzaken tegen die wijzen op slechte kwaliteit;
- er ontstaan referentiepunten waarmee men later kan vergelijken en verbetering of verslechtering kan vaststellen.

**Kwaliteit is relatie- en contextgebonden.** Bepaalde eigenschappen kunnen in een context kwaliteitsvol zijn, terwijl diezelfde eigenschappen in een andere context storend zijn.

Hoewel kwaliteit relatief is, kan er toch een onderscheid worden gemaakt tussen iets dat kwalitatief hoogstaand is en iets dat dit niet is. Kwaliteit wordt geconcretiseerd als er eisen worden opgesteld waaraan activiteiten, gedrag, vorderingen, ... moeten voldoen. Er moet dan systematisch worden gecontroleerd en onderzocht in welke mate de resultaten voldoen aan de vooropgestelde eisen (Pelgroms, 1996).

Er zijn verschillende redenen om aan kwaliteitszorg te doen. Deze zijn zeer uiteenlopend en specifiek maar kunnen toch worden ondergebracht in verschillende categorieën.

Vaak zijn **externe redenen** de aanleiding om een kwaliteitssysteem op te zetten. Dit kan zijn door verandering in de wetgeving, concurrentie, subsidies, .... Deze factoren zorgen er soms voor dat het voor een organisatie niet gemakkelijk is om de eigen doelstelling na te streven. In dat geval is een model voor kwaliteitszorg een gemakkelijke houvast om toch de eigen idealen of opdrachten na te streven.

Naast de externe redenen kunnen er ook **interne aanleidingen** zijn om aan kwaliteitszorg te doen. Dit kan zijn omdat de organisatie niet de vooropgestelde verwachtingen heeft gehaald, men niet tevreden is over de manier waarop gewerkt wordt, de resultaten, .... Door het opzetten van een proces van kwaliteitszorg wordt een kader gecreëerd dat het mogelijk maakt om op zoek te gaan naar oorzaken van en verbeteringskansen voor deze problemen (Pelgroms, 1996).

## 2. Kwaliteit in de non-profitsector

Kwaliteit controleren in de non-profitsector is niet vanzelfsprekend. Om te kunnen 'meten' is het nodig om de doelstellingen en de resultaten te vergelijken. Hiervoor moeten de resultaten zichtbaar en bespreekbaar worden gemaakt. Deze worden uiteindelijk dan de kwaliteitseisen, -indicatoren en -normen.

Als men spreekt over de kwaliteit van een werking, activiteit of organisatie bedoelt men daarmee dat er moet worden voldaan aan een aantal kenmerken of eisen. Wanneer er aan deze kenmerken of eisen tegemoet wordt gekomen, kan men spreken over kwaliteit. De eisen kunnen betrekking hebben op de organisatie maar ook op een werkingsproces, de wijze van organiseren, de medewerkers, de activiteiten, ....

Deze eisen moeten vooraf worden afgesproken zodat het mogelijk wordt om te kunnen evalueren. We kunnen dus zeggen dat **kwaliteitseisen** eigenlijk de kenmerken zijn van een product, een dienst of een organisatie die moeten gerealiseerd worden. De formulering van de eisen is belangrijk omdat zij de definitie inhouden van wat op het einde als kwaliteitsvol zal worden geëvalueerd (Cuyvers, 2007).

Voor men kan evalueren moet men nakijken of de eisen gerealiseerd werden. Dit gebeurt aan de hand van **indicatoren** (Goubin, 2005). Deze maken het mogelijk een antwoord te formuleren op de vraag op welke manier resultaten en processen kunnen worden getoetst om te zien of ze aan de kwaliteitseisen voldoen. De indicator geeft dus informatie over kwaliteitseisen en geeft aan in welke mate de kwaliteitsdoelstellingen worden bereikt.

Het is dus belangrijk voor een organisatie om indicatoren uit te werken die richtinggevend kunnen zijn om de organisatie te sturen, te beheren en leefbaar te houden.

Door het hanteren van **normen** kan de organisatie bepalen wanneer iets kwaliteitsvol is en wanneer niet. De normen worden bepaald op basis van de indicatoren en kunnen zowel op niveau van de organisatie als op sectoraal vlak geformuleerd worden (Goubin, 2005).

**Voorbeeld: Van eisen naar normen**

Eisen	Indicatoren	Normen
Wat wordt geprogrammeerd, moet worden geëvalueerd.	Bij ieder programma is er een evaluatieprocedure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere activiteit wordt na realisatie periodiek geëvalueerd volgens de voorziene procedure.</li> <li>- Geen enkele activiteit wordt een tweede maal georganiseerd, zonder een argumentatie vanuit de evaluatie.</li> </ul>

Zoals we hierboven al zagen, bestaat kwaliteit uit kenmerken van het product en het proces. In de non-profitsector worden het proces en de resultaten gestuurd vanuit de doelen die de organisatie wil bereiken. De kwaliteit is dus afhankelijk van de mate waarin die doelen gerealiseerd worden. Ook hier hebben we weer een onderscheid tussen meetbare, empirische indicatoren en de beleving als subjectieve component van kwaliteit.

Vooraf binnen de hulpverlening en de dienstverlening is deze subjectieve component vaak moeilijk te bepalen. Het is niet vanzelfsprekend om effecten van zelfstandigheid, van veiligheid of van assertiviteit te meten.

Het gebeurt nog vaak dat men probeert om activiteiten te evalueren door het gebruiken van het gezond verstand en inlevingsvermogen. Dit kan natuurlijk ook door contact met de doelgroep en in sommige gevallen door wetenschappelijk onderzoek, maar intuïtie blijft toch een belangrijk gegeven. Toch is dit een zeer gevaarlijke manier van evalueren. Omdat men zich baseert op subjectieve gegevens die dan nog eens op basis van intuïtie en ervaring worden geïnterpreteerd, is er veel ruimte voor subjectiviteit, wat voor een verkeerd beeld kan zorgen.

Een mogelijkheid tot oplossing kan wel zijn dat er in overleg met de beoordelaars, dit kunnen buitenstaanders zijn of de begeleiders zelf, criteria worden afgesproken welke aanvaard worden als kwalitatief werk. Hierdoor worden deze criteria echter nog niet als objectief beschouwd (Goubin, 2005).

Het is dus de uitdaging om de resultaten van de subjectieve component van kwaliteit om te zetten in meetbare grootheden. Dit kunnen meetbare effecten zijn die geregistreerd kunnen worden, waardoor ze de intuïtie kunnen vervangen. Deze 'harde' gegevens maken het de organisatie gemakkelijker om haar handeling te evalueren en in de nodige bijsturing te voorzien.

Kwaliteit bevat dus verschillende elementen en is, zeker in de non-profitsector, niet zo vanzelfsprekend te controleren. Cuyvers (2007) probeerde de verschillende elementen van kwaliteit binnen de non-profitsector te beschrijven in volgende definitie:

*Kwaliteit in de non-profitsector is de mate waarin het proces en de output in relatie tot de geboden middelen bijdragen aan de realisatie van de visie en de doelstellingen van de organisatie die geformuleerd werden, rekening houdend met de eisen, de behoeften en de verwachtingen van de organisatie zelf en van een breed spectrum aan interne en externe belanghebbenden; kwaliteit komt tot uiting in objectieve beoordelingen door en subjectieve belevingen van de belanghebbenden.*

### 3. Kwaliteitszorgmodellen

Zoals eerder vermeld, wordt er in de non-profitsector steeds meer aan kwaliteitszorg gedaan. Dit houdt ook in dat er reeds heel wat modellen bestaan die kwaliteitszorg mogelijk maken. Aangezien het onmogelijk is om alle modellen te bespreken, beperken we ons hier tot de meest gangbare modellen waarvan de toepasbaarheid binnen deze context het hoogste is.

We beginnen de bespreking van kwaliteitszorgmodellen vanuit een internationale invalshoek door het bespreken van het EFQM-Excellence model, dat zich op Europees niveau situeert.

Daarna spitsen we ons toe op modellen die kwaliteitszorg op kleinere schaal mogelijk maken. Hierbij worden de PDCA-cirkel en het Deming-wiel besproken, wat één van de meest toegepaste modellen is binnen het sociaal-cultureel werk.

Tot slot worden de Kwalidroom en de Kwaliscoop besproken, die een uitbreiding zijn van de PDCA-cirkel en specifiek gericht zijn op organisaties binnen het sociaal-cultureel werkveld.

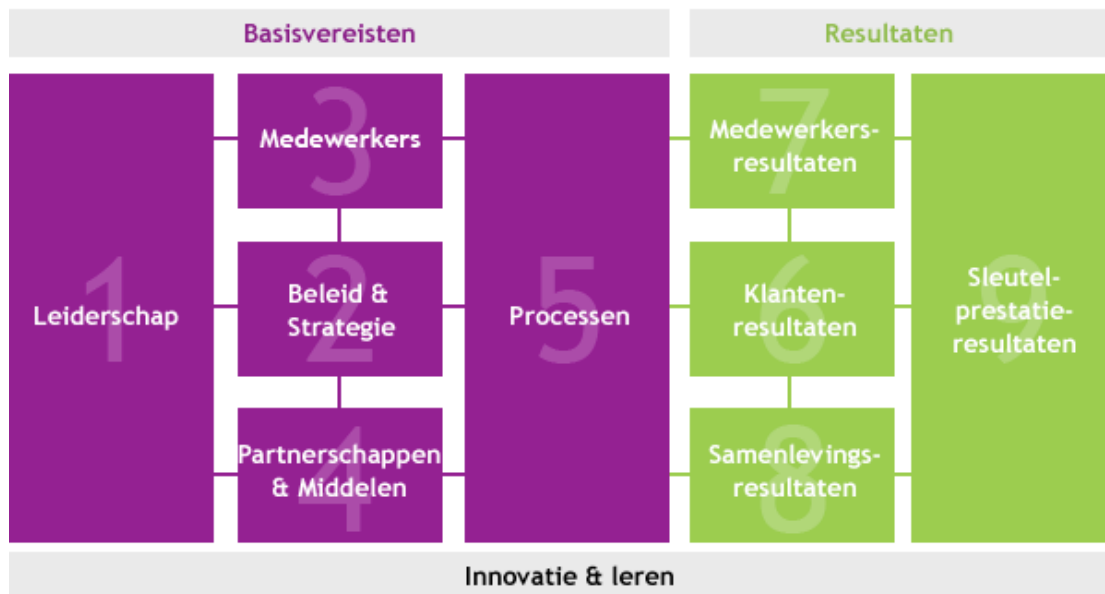
#### 3.1 EFQM

EFQM staat voor European Foundation for Quality Management en werd oorspronkelijk in 1988 opgericht om de economische concurrentie te kunnen aangaan met de VS en het Verre Oosten. Later werd het model gebruikt om kwaliteit te toetsen en zo groeide het tot een zelfdiagnose-instrument. Het model EFQM-Excellence wordt binnen de non-profit vaak gebruikt omdat het belang hecht aan aspecten als missie, belang van medewerkers en impact op de samenleving.

Op dit moment wordt het zowel door profit- als non-profitorganisaties gebruikt en is het vertaald in andere modellen zoals het Nederlands INK-model en CAF dat bedoeld is voor overheidsdiensten (Heysse, 2001).

##### 3.1.1 Hantering

Het EFQM-Excellencemodel (figuur 1) hanteert negen criteria. Men vertrekt vanuit het standpunt dat de organisatie streeft naar een 'excellente' prestatie. Dit kan zowel financieel als niet-financieel zijn, maar geldt wel voor alle belanghebbenden. Binnen verschillende onderdelen wordt er dan naar de resultaten gekeken, deze worden gebundeld in verschillende resultaatsgebieden (rechterkant van de figuur). Er wordt uitgegaan van de overtuiging dat goed presteren op de vier resultaatsgebieden het gevolg is van inspanning in de vijf domeinen (linkerkant van de figuur), die de basisvereisten vormen.



**Figuur 1**

EFQM benadrukt dat de resultaten het gevolg moeten zijn van inspanning binnen de domeinen van de basisvereisten. Plotse succesresultaten die niet waren voorzien in de resultaten en het beleid kunnen immers niet worden beschouwd als resultaat van een goede systematische en gestructureerde aanpak (Cuyvers, 2007).

### 3.1.2 Stappenplan

- de zelfevaluatie
- de analyse
- bepalen van de (bijgestelde) doelstellingen en prioriteiten voor verbetering
- communicatie over de resultaten van de voorgaande stappen
- samenstellen van een projectteam om de verbetering op gang te brengen
- starten met één of twee piloot(verbeter)projecten
- regelmatige terugkoppeling van de voortgang van de verbeterprojecten

Bij het EFQM-model start men dus vanuit zelfevaluatie. Daarna wordt er door de medewerkers bepaald waar de organisatie zich bevindt op vlak van alle criteria in verband met de basisvereisten. Wanneer dit voor elk criterium duidelijk is, krijgt men een overzicht van waar de organisatie zich bevindt op vlak van kwaliteit binnen elk domein van de basisvereisten en waar er nog verbetering nodig is (Heysse, 2001).

## 3.2 Deming-wiel

Via het Deming-wiel, beter gekend als de PDCA-cirkel, wordt het mogelijk om systematisch te werken, iets wat binnen de kwaliteitszorg van groot belang is. Door het gebruik van een systematiek wordt er niets aan het toeval overgelaten en hanteert men een bepaalde logica.

De PDCA-cirkel (Plan, Do, Check, Act) is een concept dat herkenbaar is omdat het één van de eerste kwaliteitssystemen is binnen de volksoontwikkeling.

**Plannen → Uitvoeren → Evalueren → Bijsturen**

(Plan → Do → Check → Act)

De PDCA-cirkel is een systeem waarbij men voortdurend bezig is met het verbeteren. Door te verbeteren wordt het mogelijk om het bereikte kwaliteitsniveau te bewaren en van daaruit verder te werken.

Men werkt in vier fasen, van waaruit men continu verbeteringen stuurt. Men begint in de 'Plan-fase', welke leidt tot de 'Do-fase'. Vanuit de ervaringen uit de 'Do-fase' is het mogelijk om aan evaluatie te doen en verbeteringen aan te brengen. Deze kunnen dan geïmplementeerd worden in de 'Check-fase' van waaruit men uiteindelijk in de 'Act-fase' belandt (Cuyvers, 2003).



Figuur 2

## 3.3 Kwalidroom en Kwaliscoop

Vooraf ten behoeve van kleinere organisaties in het sociaal-cultureel werk en voor organisaties met vrijwilligers werd er in 2003 door Kwasimodo, de Vlaamse organisatie voor integrale kwaliteitszorg voor het sociaal-cultureel werk, een instrument voor zelfevaluatie ontwikkeld namelijk de Kwalidroom.

### 3.3.1 Kwalidroom

Binnen dit model worden er vijf principes gehanteerd:

- 1) de totale verbeteringsaanpak
- 2) geïnitieerd vanuit de hoogste leiding
- 3) gericht op zowel de output als op de organisatie zelf
- 4) met betrokkenheid van de ganse organisatie
- 5) gericht op interne en externe klantentevredenheid



De Kwalidroom is net zoals het EFQM-model een excellentiemodel en geeft een beschrijving van de ideale situatie. Met het aanvullend meetinstrument Kwaliscoop wordt het voor een organisatie mogelijk om te bepalen waar ze zich bevindt ten opzichte van die ideale situatie.

Er is binnen het model ruimte voor variatie doordat de organisaties zelf keuzes kunnen maken over hun idealen. Hierdoor is de invulling verschillend per organisatie.

De Kwalidroom wordt visueel voorgesteld als een reuzenrad met als steunpilaar de missie die de ideale situatie bevat (figuur 3). Het rad is constant in beweging en heeft beleid en strategie als motor. De linkerhelft van het rad is het organisatiegebied, de rechterhelft het evaluatiegebied.



**Figuur 3**

Tot het organisatiegebied behoren de volgende aandachtsdomeinen: beleid en strategie, financieel beheer, bestuur en beheer, professionele en vrijwillige medewerkers, deskundigheidsbevordering, organisatie van het werk en samenwerking met de partners.

Tot het evaluatiegebied behoren de aandachtsdomeinen: een klantgericht en maatschappijgericht aanbod, samenwerken met anderen, doorlichting en evaluatie en eindresultaten.

### 3.3.2 Kwaliscoop

Zoals eerder gezegd is de Kwalidroom vooral een organisatie-model, terwijl de Kwaliscoop alles meetbaar maakt. We kunnen de Kwaliscoop beschouwen als een zelfevaluatie-instrument dat aanvullend is aan het organisatie-model.

Aan de hand van de vermelde kwaliteitsdomeinen evalueert de Kwaliscoop een organisatie.

### Fasenmodel van Kwaliscoop

Score	Benaming	Omschrijving
O	Nog niet gestart	We weten het niet. We hebben hierover nog niet nagedacht. We weten niet of we hieraan kunnen verbeteren. We moeten het antwoord schuldig blijven.
P	Fase van planning	We weten het wel, maar we doen er nog niets aan. We kennen onze prestaties op dit vlak. We weten of we hieraan kunnen verbeteren. We hebben reeds plannen voor een verbetertraject uitgewerkt. Dit kan aangetoond worden.
D	Fase van uittesten en proberen	Dit proces loopt goed en blijft onder de aandacht. We bereiken de afgesproken criteria. De verbetering van dit proces is in volle ontwikkeling. De resultaten gaan de goede richting uit. Dit kan worden aangetoond.
C	Fase van evalueren	Er is een regelmatige evaluatie van resultaten. Resultaten van bestaande processen worden regelmatig herzien tegenover nieuwe elementen. Resultaten van een verbeterproject geven input naar een nieuw project of naar een bestaand proces. Dit kan worden aangetoond.
A	Fase van integreren, aanpassen	De werking en/of het aanbod worden verbeterd aan de hand van de bekomen resultaten. De constante verbeteringscyclus is systematisch ingevoerd. De organisatie meet constant de resultaten en behaalt de vooropgestelde criteria. Dit kan worden aangetoond.

**Figuur 3**

De scoring van de Kwaliscoop (figuur 3) is geïnspireerd door de PDCA-cirkel. Binnen deze scoring kan er gekozen worden uit vijf scores. Deze zijn de fasen uit de PDCA-cirkel waar nog een O-fase aan toegevoegd is. Deze O-fase is een nulfase die aangeeft dat het criterium nog niet is gestart. De scores worden weergegeven in de letters OPDCA en niet in cijfers. Op deze manier wil men voorkomen dat er met gemiddelde cijfers wordt gewerkt om tot resultaat te komen. Uiteraard moeten ook hier de scores kunnen worden verantwoord. Wat niet kan worden aangetoond met bewijsmateriaal, is niet geldig (Heysse, 2001).

## 4. Samenvatting

Na dit tweede en laatste deel van de literatuurstudie kunnen we stellen dat er heel wat verschillende mogelijkheden zijn om aan kwaliteitscontrole en -verbetering te doen. De ene mogelijkheid is al wat uitgebreider en diepgaander dan de andere, afhankelijk van wat er juist nodig is of wordt verwacht.

Hoewel de bovenstaande modellen niet allemaal toepasbaar zijn voor gewone activiteiten zoals bij Habbekrats, zijn het heel bruikbare modellen binnen het sociaal-cultureel vormingswerk. Het EFQM-model en de Kwalidroom zijn voor gewone activiteiten redelijk omslachtig, tijdsintensief en diepgaand, maar kunnen binnen Habbekrats zeker wel gebruikt worden wanneer men in een later stadium aan integrale kwaliteitszorg gaat doen op niveau van de volledig organisatie.

Het Deming-wiel, alias PDCA-cirkel, en de Kwaliscoop zijn dan weer wel zeer toepasbaar binnen de voorbereiding en de evaluatie van losse activiteiten binnen Habbekrats. Ze zijn redelijk eenvoudig en in combinatie kunnen ze een compleet beeld geven over de situatie.

# HOOFDSTUK 3: METHODOLOGIE & ONDERZOEKSOPZET

## 1. Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen

Om de geboekte resultaten te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om meetbare en duidelijke indicatoren te bepalen. Dit zowel op algemeen niveau voor het jeugdwerk, maar ook specifiek binnen de werking van Habbekrats. Op die manier kan er voor de organisatie een leidraad worden opgesteld waaraan kwaliteitsvolle vormingsprojecten en activiteiten van de vzw Habbekrats moeten voldoen om in te spelen op de specificiteit van hun doelpubliek.

Aan de hand van het vooropgestelde model, specifiek voor Habbekrats wordt een overzicht van elementen mogelijk waaraan elk vormingsproject binnen deze organisatie moet voldoen.

Deze masterscriptie stelt zich dan ook tot doel vast te stellen welke elementen noodzakelijk zijn in de activiteiten. Deze vormen de invulling van de 'H-factor', datgene dat er voor zorgt dat het een typische Habbekratsactiviteit is. Dit is de eerste fase van de verdere uitwerking van het Hlabel. Van zodra de belangrijkste elementen zijn vastgesteld door middel van dit onderzoek, zal er een consultant ingeschakeld worden die de weging van de verschillende elementen per activiteit zal uitzoeken.

**De centrale vraagstelling** binnen het onderzoek is hoe deze leidraad er concreet dient uit te zien om te fungeren als een bruikbaar instrument voor kwaliteitsbewaking. Om hierop een antwoord te formuleren splitsen we deze algemene vraag op in twee clusters van onderzoeksvragen:

- Welke kwaliteitszorgmodellen bestaan er reeds en kunnen gebruikt worden in de sector van het jeugdwerk? In welke mate zijn (inter)nationale voorbeelden bruikbaar voor de vormingstrajecten van Habbekrats?
- Welke zijn voorbeelden van meetbare indicatoren die kunnen worden opgenomen in een kwaliteitszorgmodel betreffende het jeugdwerk? Hoe kunnen deze parameters meetbaar gemaakt worden? Zijn de geselecteerde parameters bruikbaar om kwaliteit te meten tijdens het voorbereiden en het evalueren van de activiteiten van Habbekrats?

## 2. Onderzoeksmethode

### 2.1 Onderzoeksopzet

Habbekrats hanteert reeds een eigen vorm van leidraad, het Hlabel, dat bestaat uit vijf categorieën. Het is echter niet voor alle onderdelen van het Hlabel duidelijk wat deze juist inhouden en wanneer men deze goed heeft ingevuld. Om hier een oplossing voor te vinden, wil de organisatie werken met een puntensysteem.

Om de belangrijkste elementen binnen de activiteiten en projecten van Habbekrats te kunnen vaststellen, werd er aan **kwalitatief onderzoek** gedaan.

De gegevens voor dit onderzoek werden bekomen door het gebruik van drie onderzoeksinstrumenten: een **verkennend onderzoek** om het geheel van een theoretisch kader te voorzien en een basis te vormen voor het afnemen van de **semigestructureerde interviews**. Tot slot volgde er nog een analyse van de beleidsdocumenten die er voor moesten zorgen dat het mogelijk werd om een volledig beeld over de werking van Habbekrats te bekomen.

## 2.2 Onderzoeksinstrumenten

Binnen het **verkennend onderzoek** werd er gezocht naar het theoretisch kader waarin dit onderzoek zou plaatsvinden. Om een antwoord te vinden op de onderzoeksvragen binnen deze opdracht, was het nodig om enkele begrippen te verduidelijken. Door te vertrekken vanuit algemene begrippen zoals jeugdwerk, maatschappelijk kwetsbare jongeren, kwaliteit en kwaliteitszorgmodellen, kon er een context gecreëerd worden die voorbereiding op de interviews en referentiemateriaal voor de resultaten zou vormen.

De **documentanalyse** was nodig omdat de informatie uit de literatuur en uit de interviews de hoofdbronnen zijn voor dit onderzoek en ik me goed moest voorbereiden. Na me te hebben verdiept in de algemene literatuur betreffende werkingen met maatschappelijk kwetsbare jongeren en kwaliteitszorg binnen het sociaal-cultureel werkveld, heb ik geprobeerd om vooraf een zicht te krijgen op de werking van Habbekrats door het raadplegen van de beschikbare beleidsdocumenten, van de reeds uitgevoerde onderzoeken en van enkele studententaken.

Via **semigestructureerde interviews** met de verantwoordelijken van alle verschillende onderdelen bij Habbekrats werd geprobeerd om vast te stellen aan welke elementen en componenten zij het meeste waarde hechten. Dit moest het mogelijk maken om binnen de projecten een vorm van hiërarchie op te stellen.

De respondenten werden bevraagd naar de werking van Habbekrats, de manier waarop activiteiten worden voorbereid en uitgevoerd. Ook de manier van evaluatie en nazorg van de activiteiten kwam uitgebreid aan bod tijdens de interviews. Op deze manier werd het mogelijk om een beeld te krijgen van de belangrijkste kenmerken van de werking van Habbekrats, maar ook de manier waarop er reeds aan evaluatie en kwaliteitscontrole wordt gedaan en hoe deze verbeterd kan worden.

## 2.3 Analyse

Het analyseren van de interviews gebeurde door het indelen van de gestelde vragen in categorieën. Aan de hand van de verschillende labels werden de antwoorden vergeleken met de informatie uit het theoretisch kader. Op deze manier was het mogelijk om gelijkenissen en verschillen op te lijsten en van daaruit verder te werken richting een bruikbaar evaluatiesysteem. Om de resultaten van de interviews te vergelijken met de bevindingen van de documentanalyse werden dezelfde categorieën als voordien gehanteerd om zo een verfijning mogelijk te maken.

## HOOFDSTUK 4: RESULTATEN

### 1. Analyse van de beleidsdocumenten

Om een volledig beeld te krijgen van de organisatie binnen Habbekrats, werden er enkele beleidsdocumenten van Habbekrats geraadpleegd. Aan de hand van die documenten was het mogelijk om de interviews voor te bereiden en een vollediger beeld te krijgen van de werking van Habbekrats.

De belangrijkste kenmerken, doelstellingen en visies binnen Habbekrats worden hier uitgelegd.

Habbekrats richt zich tot maatschappelijk kwetsbare jongeren of zoals zij het zelf zeggen 'jongeren uit randgroepen'. Zelf definiëren zij deze doelgroep als '**jongeren die omwille van een combinatie van achterstellingsmechanismen in een ongunstige maatschappelijke situatie verkeren**' (Luypaert, D., Symons, P., & Van Lysebetten, C., 2008). Zij werken met de probleemgebieden die eerder in de literatuurstudie van dit proefschrift werden aangehaald.

Habbekrats heeft dit alles samengevat tot volgende missie (Luypaert, D., Symons, P., & Van Lysebetten, C., 2008):

*'De vereniging heeft tot doel jongeren wiens levenssituatie is gekenmerkt door structurele achterstelling of kansarmoede via ondersteuning op individueel, groeps- of structureel vlak meer participatiekansen te bieden, hun weerbaarheid te vergroten en belemmerings- of achterstellingsmechanismen op te heffen of tegen te gaan.'*

#### 1.1 Visie

Binnen Habbekrats wordt deze missie nagestreefd vanuit een visie. Deze visie bevat vijf elementen die later bepalend werden voor het opstellen van het Hlabel dat verder nog besproken zal worden.

Onder het motto '**Draag zorg voor je roos**', wil men bij Habbekrats de jongeren uit hun doelgroep bekijken in hun volledigheid, zonder af te gaan op het uiterlijk elk individu benaderen, rekening houdend met de achtergrond en persoonlijkheid van de jongere.

Omdat de werking van Habbekrats zich binnen de vrije tijd situeert, is het noodzakelijk dat zij een dienst aanbieden waarop de jongeren **vrijblijvend** beroep kunnen doen. Dit gebeurt door het aanbieden van verschillende invalswegen naar projecten en uitvalswegen naar de maatschappij en specifieke diensten voor jongeren in een onwelzijnssituatie.

Verder hanteert Habbekrats drie W's, die staan voor **Warmte, Waarden** en **Waarheid**.

Met *warmte* verwijst men naar het kenmerk van alle Habbekratsproducten. Dit houdt in dat de begeleiders zich profileren als een groep vrienden, mensen die de jongeren onvoorwaardelijk aanvaarden, verwelkomen en begeleiden. Dit is volgens Habbekrats hun eigen specifieke eigenschap en maakt de organisatie 'anders' dan de andere werkingen met maatschappelijk kwetsbare jongeren. Daar het over een eigen bevinding van Habbekrats gaat die verder niet aan andere gelijk(w)aardige organisaties werd getoetst, is dit een niet vaststaand en betwistbaar gegeven.

Binnen de activiteiten en de projecten wordt er veel belang gehecht aan *waarden*. De belangrijkste daarvan is respect, wat centraal staat binnen Habbekrats. Andere waarden waar Habbekrats nog veel belang aan hecht zijn gelijkheid, solidariteit en rechtvaardigheid.

De laatste W staat voor *waarheid*. Dit gaat niet enkel over eerlijkheid, maar ook over openheid en de echtheid van de manier waarop de jongeren en de begeleiders met elkaar omgaan.

Hoewel Habbekrats vooral **preventief** werkt, is er ook ruimte om aan **hulpverlening** te doen. Door het aanbieden van een vrijblijvend preventief vormingsaanbod wordt het namelijk mogelijk om individuele gevallen verder te helpen in de vorm van doorverwijzingen.

Omdat maatschappelijk kwetsbare jongeren vaak in een isolement zijn terechtgekomen, probeert Habbekrats aan de hand van haar activiteiten de jongeren kansen te geven om te **werken aan toenadering**. Mensen die elkaar langer kennen, groeien naar elkaar toe. Dit creëert de mogelijkheid om vooroordelen en onverschilligheid weg te werken.

## 1.2 Doelstellingen

Om de missie die Habbekrats vooropstelt te kunnen volbrengen, werden er drie subdoelstellingen geformuleerd.

De eerste doelstelling ambieert het **creëren van participatiekansen voor de jongeren en hen weerbaarder maken**. Dit gebeurt door het aanbieden van specifieke vormingsprojecten, waardoor er voor de jongeren een mogelijkheid tot uitstroom naar de maatschappij wordt gecreëerd. Op deze manier wil Habbekrats structureel en beleidsmatig verandering brengen in de onderliggende oorzaken van de onwelzijnssituaties waar deze jongeren zich in bevinden.

Als volgende stelt Habbekrats tot doel **om projecten te ontwikkelen waardoor het mogelijk wordt om de maatschappelijk kwetsbare jongeren weerbaarder te maken**. Binnen de projecten moeten de jongeren hun persoonlijkheid kunnen ontplooien, maar ook het kader van regels en waarden binnen de maatschappij leren kennen. Om dit te kunnen realiseren, voorziet Habbekrats ontmoetingskansen in grote jeugdcentra die aantrekkelijk ingericht zijn, een divers aanbod aan activiteiten bieden en waar professionele begeleiding aanwezig is.

Naast deze twee doelstellingen op individueel niveau wil Habbekrats ook structurele veranderingen teweegbrengen en **belemmeringsmechanismen voor deze jongeren wegwerken**. Dit proberen zij na te streven door te netwerken met private en publieke partijen.

## 1.3 Profielen

Zoals eerder gezegd, probeert Habbekrats maatschappelijk kwetsbare jongeren ontmoetingskansen te bieden in de vorm van diverse activiteiten en projecten. Over het algemeen onderscheiden zij zes soorten activiteiten.

De activiteiten binnen het luik '**ontmoeten**' zijn voor de jongeren de eerste kennismaking met de werking van Habbekrats. Het gaat hier om losse vrijblijvende instapactiviteiten die meestal doorgaan in het jeugdcentrum.

Het '**beleven**' vult het luik 'ontmoeten' aan, maar is meer gericht op het aanbieden van activiteiten, terwijl bij het ontmoeten de kennismaking primair is.

Binnen het luik '**bewegen**' worden er in en rond de jeugdcentra sportactiviteiten georganiseerd. Preventiecampagnes rond gezondheid, seksualiteit en sportiviteit vallen binnen dit profiel.

Bij het '**ontdekken**' worden er verschillende trajectmatige vormingen georganiseerd. Deze zijn gericht op de verbreding en de verdieping van de leefwereld van de jongeren. De vormingen vinden plaats in de verschillende jeugdcentra van Habbekrats verspreid over Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.

Als aanvulling op het aanbod van de verschillende Habbekrats-jeugdcentra binnen het luik 'ontdekken', worden door Habbekrats kampen en weekends georganiseerd die openstaan voor een ruimere groep jongeren. Deze kampen hebben tot doel om het zelfbeeld van de jongeren nog extra te versterken en spelen zich steeds af rond het thema '**avontuur**'.

Het luik '**genieten**' wordt zeer letterlijk genomen. Elk jeugdcentrum organiseert een bar en voorziet in een sociaal aanbod waarvan de jongeren ten volle kunnen genieten. Voor externe groepen wordt het mogelijk gemaakt om deel te nemen aan presentaties en rondleidingen om zo Habbekrats te leren kennen.

## 2. Analyse van de interviews

Hoewel Habbekrats drie duidelijke doelstellingen hanteert, valt het uit de interviews op dat iedere medewerker toch een persoonlijke invulling en invalshoek aan deze doelstellingen geeft. Dit kan als een sterkte of als een zwakte gezien worden. Er wordt ruimte gelaten voor een persoonlijke toets, waardoor de begeleiders de mogelijkheid krijgen om volgens hun eigen ideeën de activiteiten te organiseren, maar deze toch nog steeds binnen het geheel van Habbekrats blijven passen.

Dit maakt het echter zeer moeilijk om kwaliteitszorg op één lijn te krijgen. Daarom moet we vooral op zoek gaan naar factoren die door alle respondenten als doorslaggevend of belangrijk worden beschouwd. We stellen uit de interviews vast dat de filosofie van Habbekrats over het algemeen zeker aanwezig is in de verschillende activiteiten.

Hoewel de doelstellingen van Habbekrats heel theoretisch geformuleerd zijn, blijkt dat er in de praktijk vaak vanuit een niet zo vanzelfsprekende hoek naar deze doelstellingen wordt toe gewerkt. Doelstellingen zijn een belangrijk element om aan kwaliteitscontrole te doen en om evaluatie mogelijk te maken. Binnen Habbekrats is het kenmerkend dat de doelstellingen vanuit de eigen missie breed worden opgevat. Dit geeft de begeleiders de mogelijkheid om binnen de activiteiten variatie en creativiteit aan de dag te leggen.

Uit de interviews komt bijvoorbeeld heel duidelijk naar voren dat de medewerkers het belangrijk vinden om hun doelgroep te bereiken tijdens hun vrije tijd om dan zo de jongeren mogelijkheden te geven tot participatie, hen weerbaarder te maken en hun belemmeringmechanismen weg te werken.



## 2.1 Werken met maatschappelijk kwetsbare jongeren

Om een beeld te krijgen over de specifieke doelgroep en benadering die binnen Habbekrats van toepassing is, werd er gezocht naar de doelstellingen, manieren om deze te verwezenlijken, aandachtspunten en belangrijke elementen die voor de begeleiders binnen Habbekrats persoonlijk de belangrijkste zijn. Op die manier kon er een poging gedaan worden om te achterhalen wat de werking van Habbekrats nu zo specifiek maakt en met welke elementen zeker rekening moet gehouden worden wanneer er binnen Habbekrats aan kwaliteitscontrole wordt gedaan.

Hoewel de doelstellingen van Habbekrats terug te vinden zijn in de beleidsdocumenten en dus zeer overzichtelijk zijn neergeschreven, was het toch interessant om de sleutelfiguren te vragen naar hun persoonlijke doelstellingen. Deze kwamen in grote mate overeen met de doelstellingen van de organisatie, maar er was duidelijk een verschil in het leggen van accenten tussen de verschillende respondenten. Toch kunnen we een algemeen beeld vormen over de doelstellingen die door de begeleiders in Habbekrats het meest worden nagestreefd.

Als belangrijkste **doelstelling** werd namelijk door alle sleutelfiguren aangehaald dat het belangrijk is om de jongeren uit hun doelgroep een kans te geven. Door hen *ontspanningsmogelijkheden* aan te bieden en hen *participatiekansen* te geven, wordt het mogelijk om deze jongeren ergens voor te engageren. Vanuit het ontspanningsaanbod kan er dan verder gewerkt worden met de jongeren en krijgen zij de mogelijkheid om zich *maatschappelijk weerbaarder en sterker te maken* en aan persoonlijkheidsvorming te doen. Hoewel Habbekrats volgens de doelstellingen vooral streeft naar vorming voor deze jongeren, blijkt uit de gesprekken dat in de praktijk het aanbod van vrijetijdsactiviteiten en participatiekansen toch op de eerste plaats komt. Er wordt dan ook vaak aangehaald dat dit aanbod noodzakelijk is om de vorming voor de jongeren mogelijk te maken en dat dit toch de basis is van de werking van Habbekrats.

Omdat Habbekrats werkt met een zeer specifieke doelgroep en de vrijetijdsactiviteiten moeten zorgen voor een doorstroming naar de vorming is het belangrijk dat het aanbod van de ontspanningsmogelijkheden is afgesteld op de jongeren. In de interviews werd er dan ook gevraagd naar de **belangrijkste aandachtspunten en elementen** waar rekening mee gehouden moet worden wanneer men activiteiten voorbereidt.

Ook hier ging het om de persoonlijke visie van de begeleiders, veelal gebaseerd op hun ervaringen. Hoewel er kleine verschillen zijn tussen de bevroagden (bijlage 3), zijn ook hier enkele algemene conclusies te trekken. Als eerste en voornaamste aandachtspunt bij de activiteiten en projecten wordt de houding van de begeleiders aangehaald. Het enthousiasme, de energie, de *begeleidingsstijl* zijn elementair binnen het aanbod. De begeleiders moeten er voor zorgen dat jongeren zich thuis voelen, actief willen participeren en zich aangesproken worden. De houding van de begeleiders speelt hierbij een zeer grote rol.

Om de toegang tot de vormingstrajecten en activiteiten van Habbekrats mogelijk te maken voor hun doelgroep, wordt er voorzien in *laagdrempelige instapactiviteiten*. Deze activiteiten zijn voor vele jongeren de eerste kennismaking met de organisatie en moeten dus nog meer dan de andere

activiteiten de jongeren aanspreken. Door alle sleutelfiguren worden deze activiteiten en zeker de laagdrempeligheid ervan als essentieel beschouwd binnen de werking van Habbekrats.

Als laatste algemeen en essentieel element binnen de activiteiten werden er verschillende omschrijvingen gegeven die te herleiden zijn tot één algemeen begrip, namelijk *extravagantie*. Voor de jongeren die deelnemen aan de activiteiten van Habbekrats is *een uitdagend, aantrekkelijk, nieuw, fris element* noodzakelijk. Inkleding, omschrijving en avontuurlijke elementen maken dat de jongeren zich meer aangetrokken voelen en sneller actief zullen deelnemen aan de activiteiten.

Deze drie aandachtspunten vormen volgens de bevroagde begeleiders de hoofdbrok van noodzakelijke elementen binnen de activiteiten van Habbekrats. Toch zijn er nog enkele extra punten, die zeker aandacht verdienen. Zo werd er bijvoorbeeld aangehaald dat er binnen de organisatie van Habbekrats positief gedrag systematisch beloond wordt, waardoor men aan *positieve conditionering* doet. Ook variatie in het *aanbod van de activiteiten, het waarborgen van een veilig klimaat* en de *vrijblijvendheid* die kenmerkend zijn voor Habbekrats, komen verschillende keren terug tijdens de interviews.

## 2.2 Evaluatie en kwaliteitszorg binnen Habbekrats

Opmerkelijk binnen de interviews met de begeleiders omtrent evaluatie van de activiteiten die ze organiseren, is dat er op dit ogenblik nog niet systematisch aan evaluatie wordt gedaan. Op de vraag op welke manier de begeleiders hun eigen activiteiten en projecten dan evalueren was er een algemene conclusie te trekken dat dit op het gevoel wordt gedaan. In analogie met de belangrijkste aandachtspunten voor het opstellen van de activiteiten, wordt er ook bij de evaluatie eerst gekeken of **de deelnemers het leuk gevonden hebben**. Hebben zij zich geamuseerd, hebben ze vrienden gemaakt, zich kunnen ontspannen, ...? Binnen de activiteitenreeksen wordt hiervoor ook gekeken naar het aantal deelnames aan een reeks omdat men er vanuit gaat dat het thema en de activiteit is geslaagd wanneer men het volledige traject heeft gevolgd.

Pas op de tweede plaats bij de evaluatie komt de vraag of de deelnemers **iets bijgeleerd hebben** en of de **vooropgestelde doelstellingen bereikt** zijn. Hier werd dan ook aangehaald dat deze ondergeschikt zijn omdat het amusement van de jongeren noodzakelijk is om deze te bereiken.

Over het algemeen werd aangegeven dat een systeem om de kwaliteit van de activiteiten en de projecten te evalueren niet echt noodzakelijk is. Binnen Habbekrats wordt heel erg vanuit het persoonlijk gevoel gewerkt en dat is iets wat zeer moeilijk wordt als men binnen strakke lijnen moet werken om evaluatie mogelijk te maken. Wel gaven de respondenten aan dat het handig zou kunnen zijn voor nieuwe werkrachten, vrijwilligers of stagiairs om een leidraad te hebben van wat nu juist die Habbekratsactiviteiten inhouden en wat dat gevoel inhoudt. Eventueel kan dit dan dienen als evaluatie-instrument, maar wel op vrijblijvende basis en enkel als zij dit nuttig achten.

### 3. Bestaande kwaliteitselementen

Habbekrats beschikt al over een reeks eerder uitgevoerde onderzoeken en taken die allemaal tot doel hadden om evaluatie van de activiteiten mogelijk te maken. Ze werden opgesteld door studenten in opdracht van een taak of door stagiaires die dit opnamen in hun stageverslag. Toch werd er door de organisatie van Habbekrats aangegeven dat deze instrumenten nog zeer beperkt zijn en er een verdere uitwerking welkom was. Deze bestaande documenten vormden dan ook voor enkele duidelijke vertrekpunten.

#### 3.1 Hlabel

Vanaf 2006 hanteert Habbekrats een eigen kwaliteitslabel: het Hlabel dat door de begeleiders wordt toegepast op de eigen vormingsactiviteiten.

Elke activiteit wordt hierbij afgetoetst aan vijf basiscriteria. Na de activiteit worden deze criteria gehanteerd om alles te evalueren. De aandacht gaat daarbij niet alleen naar de inhoud, maar ook naar de vorm van de projecten en de houding van de begeleiders.

Volgens het Hlabel kan men bij het plannen en evalueren bekijken of de activiteit als een typische 'Habbekratsactiviteit' kan beschouwd worden.

Als eerste en belangrijkste criterium wordt er weer gekeken naar 3 W's; **Waarden, Warmte en Waarheid** die eerder al besproken werden bij de analyse van de beleidsdocumenten (Hoofdstuk 3, punt 1.1).

Het tweede criterium is gebaseerd op **zinvolheid en relevantie**. Is een activiteit aangepast aan het niveau van de jongeren, biedt ze extra kansen aan de jongeren, is ze stimulerend en tevens relevant, heeft ze de gepaste voeling met de groep, ... ?

Vervolgens moet een activiteit van Habbekrats is zekere zin ook vormend zijn, waardoor de jongeren de kans krijgen om iets bij te leren en aan **kennisverruiming** te doen.

De vormingselementen binnen de activiteiten kunnen plaatshebben op verschillende vlakken. Er wordt dus ook gekeken naar de **aanwezigheid van vormingsfuncties**. Is de activiteit integraal vormend, wordt er aan persoonsvorming gedaan binnen de activiteit? Hoe zit het met de groepsvorming, maatschappijgerichte vorming, persoonlijkheidsvorming, ...? En zijn deze wel in evenwicht?

Als laatste criterium wordt er gekeken naar de **H-factor**. De 'H' staat hier uiteraard voor Habbekrats en haar eigenheid, de toepassing van de methodiek op haar doelgroep, de toegankelijkheid. In welke mate is de activiteit geanimeerd, ingekleed, afgestemd op de leefwereld van de Habbekratsdoelgroep? Wat is het emotiegehalte? Kortom: is de activiteit kleurrijk genoeg of met andere woorden: is de activiteit leuk?

In een klein 'zelfcontroleerend' team is het geen overbodige luxe om dergelijk intern kwaliteitslabel te hanteren. De eerste vier criteria zijn vrij exact meetbaar, ook door externen (al kan er over het eerste nog gediscussieerd worden). De vijfde factor wordt 'aangevoeld' door de Habbekratsmedewerkers, op basis van ervaringen en kennis van de doelgroep en de unieke Habbekratsmethodiek.

### 3.2 10 Tips om vorming leuk te maken...

Stijn De Bock, toenmalig stagiair en huidig medewerker van Habbekrats, ontwikkelde een handleiding om activiteiten 'leuk' te maken. Iets wat toch één van de hoofddoelstellingen is binnen de werking van Habbekrats. Hij stelde een lijst op van 10 elementen die aanwezig moeten zijn tijdens de activiteiten zodat ze leuk, aantrekkelijk en succesvol zijn bij de jongeren. Als we de verschillende elementen bekijken, komen ook hier weer enkele dingen naar voren die eveneens uit de interviews belangrijke gegevens bleken te zijn in een activiteit die typisch Habbekrats is. Een volledige lijst is te vinden in bijlage (bijlage 4), maar hier bespreken we beknopt de opvallendste elementen.

De Bock (2006) beschrijft binnen de tien tips enkele elementen die als **houding van de begeleider** kunnen benoemd worden. Er voor zorgen dat de jongeren zich amuseren en zich op hun gemak voelen, er voor zorgen dat de jongeren je kunnen vertrouwen, er in geloven dat je ook werkelijk iets kan teweeg brengen bij de jongeren, zijn allemaal elementen waar men als begeleider voor verantwoordelijk is. Ook **creativiteit en originaliteit** worden hier aangehaald als belangrijk element binnen de activiteiten. Het gebruik van fantasie en niet-alledaagse elementen om de jongeren de prikkelen is wenselijk. Het introduceren van nieuwe personen en buitenstaanders kan een succesfactor zijn. **Beloningsmomenten** worden hier als essentieel beschouwd. Hoewel het belangrijk is om duidelijk **grenzen te stellen**, al dan niet binnen het thema, is het nodig om regelmatig de jongeren te belonen voor goed gedrag. Tot slot raad De Bock (2006) aan om steeds voor een **positieve afsluiter** te zorgen. Op die manier kan iedereen met een goed gevoel naar huis gaan en verhoogt de kans op een blijvende deelname van de jongeren.

## HOOFDSTUK 5: DISCUSSIE & CONCLUSIE

### 1. Over de activiteiten en begeleiding

Dat de activiteiten van Habbekrats bepaalde belangrijke factoren bevatten die essentieel zijn voor het werken met hun doelgroep, was al af te leiden uit voorgaande besprekingen. Maar wat deze elementen nu juist inhouden, staat nog nergens neergeschreven. Hoewel Habbekrats enkel ervaren begeleiders heeft en momenteel vooral medewerkers aanwerft die uit de organisatie zelf doorgroeien - zoals stagiairs, vrijwilligers, deelnemers, ... - is het toch belangrijk om enkele essentiële factoren op papier te zetten. Er wordt namelijk gepland om op termijn ook externen aan te werven. Voor hen en ook voor de stagiairs kan in de toekomst een handige leidraad welkom zijn.

Er zijn enkele tegenstellingen tussen de theorie, zoals ze in de literatuur wordt aanbevolen, en de effectieve werking bij Habbekrats. Habbekrats is er van overtuigd dat zij op een andere manier tewerk gaan dan de gemiddelde organisatie die werkt met eenzelfde doelgroep.

We trachten door combinatie van de bevindingen uit de literatuur en de interviews te komen tot aanbevelingen op het vlak van de activiteiten en de begeleiding en dit meer specifiek binnen Habbekrats. Op die manier kan er een aanzet tot een bruikbare leidraad geformuleerd worden voor de medewerkers van Habbekrats.

Habbekrats hanteert als doelgroep de benaming 'jongeren uit randgroepen'. Zoals gezegd in de literatuurstudie is deze groep gekenmerkt door de problematische situatie waarin zij zich bevindt. We kunnen dus stellen dat de doelgroep van Habbekrats naast de normale werking met jongeren ook nog enkele specifieke behoeften heeft en dat een enigszins aangepaste begeleiding noodzakelijk is.

Naast de voorwaarden die steeds aanwezig zijn wanneer men met jongeren werkt, moet men bij Habbekrats ook nog rekening houden met enkele andere factoren. Zoals aangegeven bij het theoretisch kader (hoofdstuk 2, deel I) zijn er zowel aanbevelingen op het vlak van activiteiten als op het vlak van begeleiding. Als we deze aanbevelingen gaan vergelijken met de resultaten die uit het onderzoek naar boven komen, is er toch een grote gelijkenis te vinden. Hoewel Habbekrats zegt geen gelijksoortige werking te hebben als de werkingen die in de literatuur worden beschreven, is vast te stellen dat men toch quasi dezelfde methodieken hanteert. Natuurlijk kan het wel zo zijn dat er vanuit de organisatie zelf wordt gevoeld dat zij afwijken van de standaardwerking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren, maar objectief gezien en afgaand op de verkregen gegevens is dit toch niet zo overheersend als eerst gedacht.

We proberen de aanbevelingen te vergelijken met de resultaten die naar boven gekomen zijn uit de interviews en eerdere onderzoeken over Habbekrats door ze weer te geven in onderstaande tabel (figuur 5).

Literatuur	Habbekrats
<ul style="list-style-type: none"> <li>- statusbevestigende activiteiten</li> <li>- groepsactiviteiten om meer sociale verantwoordelijkheid bij te brengen</li> <li>- verhogen zelfredzaamheid</li> <li>- positieve aanpak</li> <li>- vertrouwensrelatie opbouwen</li> <li>- gezellige en ontspannen sfeer</li> <li>- eigen persoonlijkheid behouden</li> <li>- uitdagende, sensationele en avontuurlijke activiteiten</li> <li>- volwaardige activiteiten</li> <li>- logische spelregels hanteren</li> <li>- directe en open communicatiestijl</li> <li>- richten tot alle jongeren</li> <li>- motiveren, bijspringen en inspelen</li> <li>- participatie van de jongeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- warmte, waarden en waarheid</li> <li>- positief gedrag belonen</li> <li>- positieve begeleidershouding</li> <li>- ingrijpen en inspelen op situaties</li> <li>- begeleiders als vertrouwensfiguur</li> <li>- vrijblijvendheid</li> <li>- aanleren van vaardigheden</li> <li>- avontuurlijke en aantrekkelijke elementen</li> <li>- gebruik van creatieve elementen</li> <li>- duidelijke bakens stellen</li> <li>- vormend element</li> <li>- durven experimenteren</li> </ul>

**Figuur 5**

Als we de twee kolommen met elkaar vergelijken, valt het op dat er heel wat gelijkenissen zijn. Het is belangrijk om alle verschillende elementen in zijn context te zien en ruim op te vatten. Warmte, waarden en waarheid zijn de eerste drie belangrijke elementen voor Habbekrats. Binnen deze drie elementen is al veel terug te vinden van de aanbevelingen die in de literatuur worden geformuleerd.

Warmte kan gaan over de ontspannen en gezellige sfeer die er bij de activiteiten en onder de jongeren heerst, maar ook over de relatie van de jongeren met de begeleiders. Zo zijn de begeleiders in staat om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de deelnemers en kunnen ze hen vaardigheden aanleren. Deze vaardigheden kunnen gezien worden als de waarden. Binnen Habbekrats is de allerbelangrijkste waarde 'respect'. Dit gaat niet alleen over respect tegenover anderen, maar ook tegenover materiaal en vooral tegenover zichzelf. Op die manier kan de jongeren geleerd worden om meer zelfvertrouwen te hebben, maar ook hoe ze moeten samenwerken met anderen, conflicten moeten oplossen, zich kunnen uiten, ... .

Één opmerkelijk punt uit de literatuur betreffende de werking met jongeren uit maatschappelijk kwetsbare situaties wordt bij Habbekrats helemaal niet gevolgd, namelijk de aanbeveling betreffende de participatie van de jongeren.

De activiteiten binnen Habbekrats vertrekken vanuit de begeleiders en het team. Er is geen plaats voorzien om de jongeren te betrekken bij de organisatie en de voorbereiding van de activiteiten. Volgens de verantwoordelijken van Habbekrats voelen zij zelf aan welke activiteiten zullen aanslaan bij hun doelgroep en welke niet. Wel is er ruimte om dieper in te gaan op de interesses en de vragen van de deelnemers. Het is mogelijk om aan bepaalde delen van een vorming meer tijd te besteden dan oorspronkelijk gepland indien de jongeren hier expliciet om vragen. In dat geval wordt er wel steeds op gelet dat men toch niet te veel van de vooropgestelde activiteit afwijkt.

Hoewel de literatuur vooral over 'activiteiten voor maatschappelijk kwetsbare jongeren' handelt, is het belangrijk om te benadrukken dat Habbekrats specifiek 'vormingsactiviteiten' wil aanbieden. Deze vormingen kunnen op allerlei verschillende manieren worden uitgewerkt en over heel diverse onderwerpen gaan. Wel hebben ze het doel de jongeren effectief iets bij te leren. Wat ze dan juist bijleren en in welke mate dat gebeurt, is veel minder van belang.

Dit is een belangrijk verschil dat vast te stellen is tussen de reguliere werking voor maatschappelijk kwetsbare jongeren, waar de nadruk minder ligt op het bijleren, en de werking van Habbekrats. Vermoedelijk zorgt dit verschil er ook wel voor dat er een aantal aspecten zijn die in de literatuur als zeer belangrijk worden beschouwd, maar binnen Habbekrats niet of in veel mindere mate voorkomen.

Welke elementen er binnen de werking van Habbekrats dan wel belangrijk zijn en hoe deze gebruikt kunnen worden binnen de kwaliteitscontrole en evaluatie, wordt hierna besproken.

## 2. Kwaliteitszorgmodellen en evaluatiemogelijkheden

Zoals reeds werd aangehaald, stoot men bij de kwaliteitscontrole van de activiteiten van Habbekrats op enkele moeilijkheden. De elementen en doelstellingen die men nastreeft zijn vaak eerder kwalitatief dan kwantitatief, wat er voor zorgt dat de resultaten eerder moeilijk meetbaar zijn. Habbekrats vond daarvoor een oplossing door het hanteren van het Hlabel.

Zoals eerder al gezegd, bestaat het Hlabel uit vijf delen. De eerste vier delen, zoals beschreven na analyse van de beleidsdocumenten van Habbekrats (Hoofdstuk 3, punt 2.1), zijn behoorlijk herkenbaar en dus ook vast te stellen. Het laatste element, de zogenaamde 'H-factor', is echter zeer moeilijk te omschrijven en dus ook moeilijk vast te stellen. Om dat probleem op te lossen, moeten we teruggaan naar de interviews en de aanbevelingen die terug te vinden zijn in de literatuur.

Hoe deze dan in de praktijk kunnen dienen als indicator binnen de kwaliteitscontrole en de evaluatie, worden hierna toegelicht.

### 2.1 Toepassen van het Deming-wiel

Als eerste bekijken we of het Deming-wiel (Hoofdstuk 2, deel II) toe te passen is op de activiteiten van Habbekrats.

#### 2.1.1 Plannen

Uit de gesprekken met de begeleiders van Habbekrats komt duidelijk naar voren hoe de activiteiten vorm krijgen. Ideeën komen vanuit de verantwoordelijke begeleiders of vanuit het team en worden ook steeds met alle begeleiders besproken. Er wordt van een thema uitgegaan dat daarna verder kan worden uitgewerkt en uitgediept. Bij dat uitwerken en uitdiepen moeten een aantal elementen zeker worden verwerkt in de activiteiten of in het project. Alleen op die manier wordt het mogelijk om nadien te evalueren en bij te sturen.

Uit de literatuur en uit de gesprekken met de begeleiders blijkt dat er een aantal elementen zijn die essentieel zijn. Ik raad aan deze als basis te hanteren voor een soort checklist die als leidraad kan dienen om de eerste fase van het Deming-wiel te kunnen toepassen.

Op basis van de verkregen informatie stel ik de zes volgende prioritaire elementen bij het uitwerken van projecten voor:

- inkleding en thema
- avontuurlijk en uitdagend
- vormingselementen
- beloningsmomenten
- inbreng van de jongeren
- positieve afsluiter

### 2.1.2 Uitvoeren

Als ik ga kijken op welke manier het Deming-wiel kan worden gebruikt binnen de activiteiten van Habbekrats, valt op dat dit systeem slechts beperkt toepasbaar is. Men moet bij de fase van het uitvoeren in de praktijk brengen wat men heeft gepland. Omdat de meeste begeleiders binnen Habbekrats al heel wat ervaring hebben, worden hier niet echt problemen verwacht.

Indien er toch begeleiders zouden zijn met minder ervaring of minder vertrouwen in hun kunnen, kunnen zij de voorbereiding die zij zelf hebben opgesteld binnen de planningsfase, gebruiken als een houvast. Op zich kan er tijdens de activiteit zelf dan niets structureel fout gebeuren. Natuurlijk moet men in gedachten houden dat men met mensen werkt. Dat zorgt er voor dat er uiteraard dingen kunnen gebeuren waar men niet echt op voorbereid was. Het is dan aan de begeleider om daar op te kunnen inspelen en dit eventueel in rekening te brengen wanneer men de volgende keer een soortgelijke activiteit organiseert. Dit doet men bij de volgende fase, namelijk tijdens de evaluatie.

### 2.1.3 Evalueren

Door het vaststellen van enkele noodzakelijke elementen binnen de activiteiten, wordt het vanzelfsprekender om deze activiteiten ook daadwerkelijk te gaan evalueren.

Er kan voor elk van de zes prioritaire elementen worden vastgesteld of deze (duidelijk genoeg) aanwezig waren. Was het project voldoende ingekleed en uitgewerkt? Sloeg het thema aan bij de jongeren? Werden ze uitgedaagd? Was er een vormend aspect ingebouwd? Hebben de jongeren ook daadwerkelijk iets opgestoken? Waren er genoeg beloningsmomenten aanwezig? Was er voldoende ruimte voor de inbreng en vragen van de jongeren? Hebben zij daar ook gebruik van gemaakt? Zijn de deelnemers met een positief gevoel naar huis gegaan?

Natuurlijk is het evalueren van activiteiten veel breder dan enkel het controleren van de vooropgestelde elementen. Uiteraard moeten ook de algemene doelstellingen, het verloop, de jongeren, ... geëvalueerd worden. Uit de interviews heb ik echter begrepen dat dit al gebeurt en hiervoor dus niet echt een leidraad nodig is. Daarom beperk ik mij tot de noodzakelijke elementen voor de typische 'H-factor'.



### 2.1.4 Bijsturen

Blijkt uit de evaluatie dat sommige onderdelen van de activiteit niet vlot genoeg lopen of niet voldoen aan de verwachtingen, is het noodzakelijk om bij te sturen. Het handige aan het gebruik van de PDCA-cirkel is dat er vaak minder voor de hand liggende problemen naar boven komen. Het kan zijn dat op het eerste zicht een activiteit niet veel bijsturing nodig heeft, maar door voorafgaandelijk de checklist te raadplegen en de evaluatie nadien, kunnen er toch een aantal verbeteringspunten opduiken. Het is van zeer groot belang om aandacht te schenken aan deze 'probleempjes'.

Na het bijsturen en verbeteren van de activiteiten kan men weer overgaan tot het uitvoeren van de (verbeterde) activiteit. Vanaf dat moment begint de hele verbeteringscyclus van voren af aan, waarna men kan gaan toetsen met de vorige versie.

## 2.2 Kwalidroom en Kwaliscoop

Aansluitend op het Deming-wiel en de PDCA-cirkel, kunnen we zeggen dat de Kwalidroom en Kwaliscoop ook zeker bruikbaar zijn in een organisatie zoals Habbekrats. Hoewel de Kwalidroom toch vooral bruikbaar is voor grotere projecten zoals kampen of grote activiteitenreeksen, is het toch een model dat zeker handig toe te passen is. Voor de evaluatie van de volledige organisatie kan dit eventueel een goed startpunt zijn.

Van deze twee modellen, of eerder uitbreidingen, is bij de activiteiten van Habbekrats vooral de Kwaliscoop zeer interessant. Dit maakt het mogelijk om reeds aan scoring te doen zolang er nog geen gewicht aan de zes verschillende prioritaire elementen is verbonden.

Het maakt het mogelijk om de elementen te quoteren, ook al zijn ze niet echt meetbaar. Wanneer men toch van start gaat met het hanteren van de PDCA-cirkel, kan de Kwaliscoop voor een ideale aanvulling zorgen op vlak van evaluatie en verbetering.

## 2.3 EFQM in Habbekrats

Hoewel het niet vanzelfsprekend is om het EFQM-model te hanteren binnen dit onderzoeksopzet, is het zeker het vermelden waard. Om de evaluatie van de activiteiten mogelijk te maken is het EFQM-model natuurlijk niet nodig, maar het kan wel een goede start zijn om in een latere fase een evaluatie te maken van de volledige organisatie en op die manier aan kwaliteitszorg te doen op grotere schaal.

Het gebruik van het Deming-wiel past naadloos in het EFQM-model.

Als we kijken naar de zeven stappen die men doorloopt binnen dit model, kan men vaststellen dat men begint bij zelfevaluatie. Dit kan aan de hand van het Deming-wiel, maar dat is niet noodzakelijk. Bij de tweede stap gaat men analyseren. De combinatie van de zelfevaluatie en de analyse brengt ons wel terug bij het Deming-wiel. Vanuit de resultaten van deze evaluatie wordt het mogelijk om punten te ontdekken waar verbetering mogelijk of noodzakelijk is. Men komt dus automatisch bij de volgende stap, de verbeterfase, terecht.

Vanaf dat punt kan men verder de verschillende stappen binnen het model afronden. Op zich vertoont het EFQM-model heel wat gelijkenissen met het Deming-wiel. Ze gaan natuurlijk beiden over evaluatie en kwaliteitszorg, maar het EFQM heeft een globalere aanpak.

Voor activiteiten of gewone projecten is het niet altijd noodzakelijk om binnen Habbekrats een projectteam samen te stellen en enkele pilootprojecten te laten lopen. Toch kan dit wel een handig instrument zijn.

### 3. Conclusie

Terugkijkend naar de onderzoeksvragen die terug te vinden zijn bij de methodologie (hoofdstuk 3), kunnen we zeggen dat, op basis van de gegevens die verkregen zijn doorheen het onderzoek, het mogelijk is een leidraad te ontwikkelen voor de vormingsprojecten en –activiteiten van Habbekrats. Zoals in de discussie al werd vermeld, zijn er zes elementen die als essentieel kunnen worden beschouwd voor de activiteiten bij Habbekrats. Deze zes elementen moeten het mogelijk maken om te bepalen wanneer een activiteit voldoet aan de kwaliteitsstandaard van de organisatie. Tevens geven ze een overzicht van de onderdelen die binnen elke vorming aanwezig moeten zijn. Op basis van deze elementen kan er in een volgende fase, volgend op dit onderzoek, een bruikbaar instrument worden ontwikkeld om aan kwaliteitsbewaking te doen.

Als antwoord op de vraag welke instrumenten voor kwaliteitszorg aanwezig zijn binnen het sociaal-cultureel werk en in welke mate zij bruikbaar zijn voor Habbekrats, kunnen we besluiten dat het meest geschikte instrument het alombekende Deming-wiel is. Deze kan zowel op individuele activiteiten als op projecten worden toegepast, maar is ook bruikbaar om een evaluatie uit te voeren op niveau van de organisatie.

Op de vraag welke parameters er kunnen worden opgenomen in de leidraad om kwaliteitszorg mogelijk te maken, verwijzen we weer naar de elementen die ook naar voren komen binnen het STADIUM-model:

- Spelregels
- Terrein
- Tijd
- Amusement
- Doel
- Inkleding
- Uitleg
- Materiaal

Hoe deze ingevuld kunnen worden is te lezen in theoretisch kader (Hoofdstuk 2, deel I).

Zowel uit de literatuur als uit de interviews kwamen deze verschillende elementen als essentieel naar boven.

Aansluitend bij bovengenoemde stelling dat het evalueerbaar maken van de activiteiten best gebeurt door middel van het Deming-wiel, kan binnen de discussie gevonden worden hoe dit in de praktijk kan worden uitgewerkt.

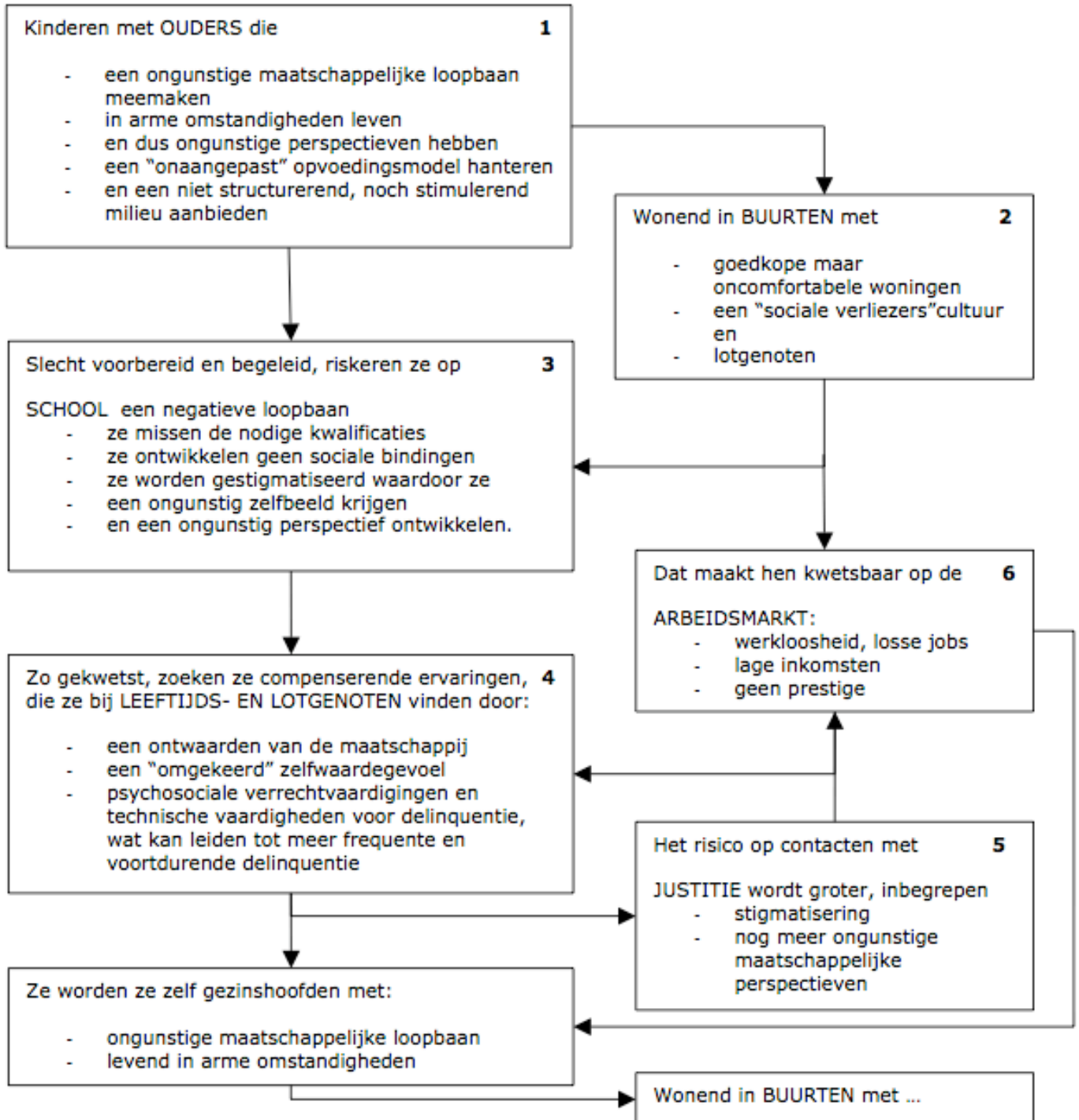
Omdat het noodzakelijk is dat bovenstaande parameters meetbaar gemaakt worden en zolang er geen gewicht aan de verschillende elementen wordt gekoppeld valt de Kwaliscoop toch aan te raden. Het is niet altijd voldoende dat de genoemde elementen uit dit instrument aanwezig zijn in een activiteit, maar ze moeten ook in bepaalde mate toegepast of uitgewerkt worden.

We kunnen dus besluiten dat er al enkele kwaliteitszorgmodellen voor handen zijn die gebruikt kunnen worden binnen de context van Habbekrats. Met het Deming-wiel en de Kwaliscoop als beginpunt is het volgens mij perfect mogelijk om een model uit te werken dat meer aangepast is aan het jeugdwerk met maatschappelijk kwetsbare jongeren.

Wanneer het volgende deel van dit onderzoek wordt aangevat, lijkt het mij aan te raden om aan de hand van bovengenoemde parameters een systeem te ontwerpen dat als puntensysteem kan worden gebruikt ter evaluatie van de activiteiten. Tot dan is het perfect mogelijk om op basis van deze elementen activiteiten te plannen en te evalueren aan de hand van het Deming-wiel in combinatie met de Kwaliscoop.

# BIJLAGEN

## Bijlage 1:



## Bijlage 2

### **Doelgroepenschema: Maatschappelijke kwetsbaarheid – Uit De Marge**

Een kind dat zijn maatschappelijke loopbaan begint vanuit een maatschappelijk kwetsbaar gezin, dreigt terecht te komen in een neerwaartse spiraal van toenemende maatschappelijke kwetsbaarheid.

Om te weten hoe we ermee overweg moeten gaan, moeten we eerst kijken hoe dit negatieve proces van maatschappelijke kwetsbaarheid zich concreet uit. We stellen dit voor aan de hand van een schema. Dit schema probeert een overzicht te bieden van het proces dat een aantal jongeren doormaken vanaf de geboorte tot aan een schijnbaar uitzichtloze situatie (zwaar druggebruik, criminaliteit, psychische problemen, apathie, ...).

#### **Een aantal opmerkingen vooraf**

Niet alle kinderen uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen komen in dit negatieve proces terecht. Ook kinderen die wel in het negatieve proces terechtkomen, moeten niet automatisch alle fasen doorlopen. Er zijn heel wat jongeren die:

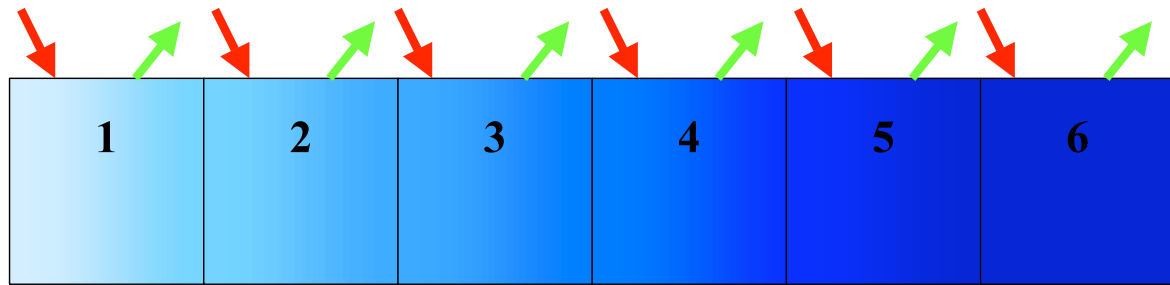
- genoeg draagkracht hebben om niet in dit negatieve proces te verzeilen,
- genoeg draagkracht hebben om het negatieve proces op één of andere manier te doorbreken,
- voldoende ondersteuning krijgen van bijvoorbeeld school, jeugdwerk, ... om dit negatieve proces te doorbreken,
- ....

#### **Achtergronden : Maatschappelijke Kwetsbaarheid**

Anderzijds zijn er ook jongeren die niet in een maatschappelijk kwetsbaar gezin geboren zijn en die om de één of andere reden toch terechtkomen in dit negatieve proces. In het schema betekenen de pijltjes boven elke fase dan ook dat jongeren uit het negatieve proces kunnen breken of er (terug) in kunnen terechtkomen.

In de beschrijving van de verschillende fasen van dit proces worden een aantal opvallende kenmerken weergegeven van de jongeren. Het schema heeft helemaal niet de pretentie volledig te zijn en gaat ook niet in op de achtergronden van die kenmerken. Dit schema is theoretisch. Op elke fase in het schema kan je dan ook leeftijden zetten, maar dit heeft echter geen zin.

## Het schema



### De verschillende fasen:

1. Kinderen die in een maatschappelijk kwetsbaar gezin geboren worden (van 0 tot 12 jaar). De eerste kwetsingen gebeuren in de school.
2. Kinderen vanaf 12 jaar. Ze gaan naar de middelbare school. Als we deze jongeren plaatsen in de theorie van Maatschappelijke Kwetsbaarheid dan kunnen we stellen dat deze jongeren over het algemeen hun eerste kwetsingen ervoeren maar ze houden zich toch nog redelijk aan regels en afspraken die binnen structuren bestaan. De invloed van volwassenen op deze kinderen is nog groot.
3. In deze fase kan men spreken over adolescenten. Een normale fase binnen de adolescentie is dat men zich verzet tegen regels en afspraken van volwassenen. Men experimenteert met die regels en afspraken (kijken hoever men kan gaan) en men experimenteert ook met omgangsvormen. Dit alles uit zich soms in dingen zoals pestgedrag, vandalisme, rotzooien, conflicten met leraren en directie, slechtere resultaten, spijbelen, .... Kortom een steeds moeilijker relatie met volwassenen en ook met de maatschappelijke instellingen.

Opnieuw geplaatst binnen de Maatschappelijke Kwetsbaarheidstheorie kan men stellen dat deze fase voor deze jongeren anders is dan voor andere jongeren. Ze werden eerder al gezien als moeilijke jongeren (en slechte leerlingen bijvoorbeeld) die moeilijk in het gareel te houden zijn. Deze fase, die heel normaal is voor alle jongeren, bevestigt en versterkt het beeld dat volwassenen van hen hebben.

4. In deze fase beginnen jongeren af te haken. Ze geven het op. Ze ervaren elk contact met de maatschappelijke instellingen als kwetsend. Ze hebben nog bitter weinig positieve contacten met volwassenen. Ze worden constant gezien en aangesproken als domme, moeilijke en ongedisciplineerde mensen. Dit wordt gaandeweg opgenomen in hun zelfbeeld. Ze gaan zich ook zo gedragen (als we zo behandeld worden dan moeten we ons zo ook maar gedragen) en gaan daarin prestige zoeken.

De peer-group wordt belangrijk. Dit wordt voor hen het belangrijkste referentiekader. Door het feit dat hun relaties met volwassenen dikwijls negatief zijn, kan het in het extreemste geval zijn dat de peer-group het enige referentiekader wordt.

Het opzoeken van kicks wordt steeds belangrijker. In deze fase ontwikkelen de jongeren steeds meer individuele problemen op allerlei gebied (werkloosheid, thuisloosheid, justitiële contacten, ...).

5. De individuele problemen worden ernstiger en breiden zich uit naar andere leefgebieden. De verdedigingsmechanismen worden meer uitgesproken. De zoektocht naar alternatieven voor een gewoon aangepast burgerlijk leven krijgt vaste vorm.
6. In deze fase dreigen de jongeren vast te lopen. Ze zijn sterk geïsoleerd van de samenleving (gemarginaliseerd). De individuele problemen zijn groot en te situeren op velerlei samenhangende gebieden. Symptomen: zwaar illegaal druggebruik, drankmisbruik, crimineel gedrag, prostitutie, psychische problemen, enz.

## Bijlage 3

### Overzicht respondenten

#### 1. Instuif en pleinactiviteiten

*De Fabriek is in de eerste plaats een ontmoetingscentrum. Jongeren vanaf 12 jaar en iedereen die op een positieve manier met jeugd bezig is, is welkom in De Fabriek.*

*Het gebouw biedt door zijn ligging en infrastructuur heel wat ontmoetingskansen, maar het zijn uiteraard de projecten en de begeleiders die deze kansen optimaliseren.*

##### Contact

Servaes De Winter

Anseeleplein 3

9000 Gent

[servaes@habbekrats.be](mailto:servaes@habbekrats.be)

#### 2. Sportactiviteiten Gent

*De Fabriek is een project in beweging. Letterlijk dan, want op alle verdiepingen van het gebouw kan je je van je sportiefste kant laten zien. Wat we bij Habbekrats al lang weten is dat sport en spel goed zijn om je grenzen te verleggen en aan je persoonlijkheid te bouwen. Daarom wordt er in De Fabriek zoveel aandacht aan besteed...*

##### Contact

Stijn De Bock (Gent)

Anseeleplein 3

9000 Gent

[stijndb@habbekrats.be](mailto:stijndb@habbekrats.be)

#### 3. Kampen en weekends

*Habbekrats organiseert het hele jaar door thematische kampen (vlieg-er-eens-uit) gericht op avontuur, persoonsvorming en ontspanning. Er worden ook kampen georganiseerd waarbij de aandacht gaat naar het aanleren van werkattitudes en vaardigheden (vlieg-er-eens-in).*

##### Contact

Dieter Luypaert (Gent)

Anseeleplein 3

9000 Gent

#### 4. De Toolbox

Sander De Klerck (Gent)

Anseeleplein 3

9000 Gent

[sander@habbekrats.be](mailto:sander@habbekrats.be)



## Bijlage 4

### 10 Tips om vorming leuk te maken... – Stijn De Bock

#### 1. 'Spring 'ns op tafel!

Entertain! Zorg ervoor dat jongeren zich op hun gemak voelen, zich amuseren. Dit gedrag werkt dikwijls aanstekelijk.

#### 2. Wees Creatief! Gebruik je Fantasie!

Doe niet steeds het alledaagse, kom eens uit een onverwachte hoek. Doe beroep op je eigen fantasie om ook die van de jongeren te prikkelen.

#### 3. Neem Rood in plaats van Grijs!

Breng kleur in iets dat op het eerste zicht kleurloos lijkt, letterlijk en figuurlijk.

#### 4. Wees niet Bang!

Durf experimenteren, durf ook eens te falen. Toon je eerlijk als mens aan de jongeren en niet als superman of allesweter.

#### 5. Beloon veel, maar steeds Correct!

Geef op de juiste momenten, in de juiste dosering, regelmatig een (tastbare) beloning aan de jongeren die iets goed gedaan heeft, die goed gedrag heeft vertoond.

#### 6. Zet Bakens!

Zorg ervoor dat alles duidelijk blijft voor de jongeren. Zorg ervoor dat jongeren even op hun positieven kunnen komen. Creëer originele haltes. Deze bakens hoeven niet steeds in het thema te passen, ze staan hier los van.

#### 7. Doe 'ns beroep op een Koningin!

Zorg ervoor dat het mogelijk is dat de jongeren mensen ontmoeten naar wie ze opkijken. Kies mensen uit die ook naar de jongeren opkijken of zorg er gewoon voor dat er veel derden bij activiteiten worden betrokken.

#### 8. Doe het van Harte!

Geloof in de jongeren, wees ervan overtuigd dat je jongeren kan helpen, dat je hen een leuke en nuttige tijd kan bezorgen. Zorg ervoor dat ze je kunnen vertrouwen.

#### 9. NATUURLijk!

Maak gebruik van de puurheid, de schoonheid en de kracht van de natuur. Leer jongeren de natuur waarderen.

#### 10. Bewaar het Beste voor't Laatste!

Zorg ervoor dat iedereen met een goed gevoel naar huis gaat. Sluit af met een apotheose die men niet snel zal vergeten. Zorg dat alle problemen en mogelijke vetes zijn opgelost.

## BRONNEN

Berger, M.A., & Booij Y.S. (2002). *Youth at Risk. Evaluatie op basis van de drie pilotprojecten*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW).

Boetes, B., Nieuwenhuys, D., & Schuitema, K. (1992). Deel 4. De theoretische bekwaamheid: De deelnemers: Randgroepjongeren. In Boetes, B., Nieuwenhuys, D., & Schuitema, K., *Spel en sport. Leerboek voor agogisch werk en activiteiten begeleiding*. (pp. 86-90). Nijkerk: Intro.

Cuyvers, G. (2003). *Kwaliteitsontwikkeling in het onderwijs*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

Cuyvers, G. (2007). *Zorgen voor kwaliteit: handboek kwaliteitsontwikkeling voor non-profit organisaties*. Leuven: LannoCampus.

De Bock, S. (2006). *Vorming is (best) leuk!* Onuitgegeven eindwerk, Hogeschool Gent, Departement SOAG.

De Cloedt, E., De Neve, S., De Vuyst, F., Janssens, E., Lietaert, N., Partous, D. et al. (2007). *Free(z)style: reflectie-instrument voor het jeugdwerk*. Onuitgegeven werk, Universiteit Gent, Vakgroep Sociale Agogiek.

Decreet 9 juni 1993 houdende subsidiëring van gemeenstebesturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie inzake het voeren van een jeugdwerkbeleid, B.S. 19 augustus 1993.

De Wit, J., Slot, W., & Van Aken, M. (2004). *Psychologie van de Adolescentie*. Baarn: HBuitgevers.

Formaat vzw (2008). *Discussienota ROLO-conferentie*. Antwerpen: Formaat vzw.

Goubin, J. (2005): 'Kwaliteitszorg en beleidsplanning: tussen zegen en boeman.' In: Y. Larock, F. Cockx, G. Gehre, T. Vanwing, G. Van den Eeckhaut, G. & Verschelden (Eds.), *Spoor zoeken. Handboek sociaal-cultureel werk met volwassenen* (pp. 441-466). Gent: Academia Press.

Habbekrats vzw. (2008). *Met Kuifje in België (Een nieuw, zomers UIT!Avontuur van Habbekrats)*. Onuitgegeven werk, Habbekrats vzw.

Heysse, M. (Ed.) (2001). *Op stap met kwaliteitszorg in het sociaal-cultureel werk*. Brussel: Kwasimodo vzw.

Hupko, M. (Ed.) (2001). *Verklarende woordenlijst kwaliteitszorg. Gebruik van IKZ-terminologie in het sociaal-cultureel werk*. Brussel: Kwasimodo vzw.

Luypaert, D., Symons, P., & Van Lysebetten, C. (2008). *Beleidsplan 2010-2012*. Onuitgegeven werk, Habbekrats vzw.

McLaughlin, M., Irby, M., & Langman, J. (1994). *Urban sanctuaries: Neighborhood organizations in the lives and futures of inner-city youth*. San Francisco: Jossey-Bass.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2005). *Vlaanderen leert*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Morris, L., Sallybanks, J., Willis, K. and Makkai, T. (2003). *Sport, Physical Activity and Antisocial Behaviour*. Canberra: Youth, Australian Institute of Criminology.

Pelgroms, W. (Ed.) (1996). *Kwaliteitsmanagement in non-profit organisaties: concept voor continue verandering en verbetering*. Brussel: Procura.

Permentier, L. (2007). "*Hoe creëer je een held?*", een leidraad. *Vorming op maat voor tieners uit de randgroepen*. Onuitgegeven werk, Artevelde Hogeschool Gent.

Resnick, G., & Burt, M.R. (1996). Youth at risk: Definitions and implications for service delivery. *American Journal of Orthopsychiatry*, 66, 172-188.

Rhodes, J.E., & Dubois, D.L. (2008). Mentoring Relationships and Programs for Youth. *Current Directions in Psychological Science*, 17(4), 254-258.

Sandford, R.A., Armour, K.M. and Warmington, P.C. (2006). Re-engaging disaffected youth through physical activity programmes. *British Educational Research Journal*, 32 (2), 251-271.

Smits, W. (2004). *Maatschappelijke participatie van jongeren. Bewegen in de sociale, vrijetijd- en culturele ruimte*. Onuitgegeven onderzoeksrapport, VUB, Vakgroep Sociologie/Onderzoeksgroep TOR.

Swadener, B., & Lubeck, S. (Eds.). (1995). *Children and families "at promise": Deconstructing the discourse of risk*. Albany: State University of New York Press.

Theeboom, M. & De Knop, P. (2002). 'Sociale bewegingsagogiek: een kijk op de theorie en de praktijk'. In W. Elias & T. Vanwing (Ed.), *Vizier op agogiek*, (pp. 88-112). Leuven: Uitgeverij Garant.

Uit de Marge (n.d.), Aandachtspunten bij het opzetten van activiteiten in het jeugdwerk MKJ. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Uit de Marge (n.d.), De mix binnen het jeugdwerk MKJ. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Uit de Marge (n.d.), Doelgroep van het jeugdwerk MKJ. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Uit de Marge (n.d.), Doelgroepenschema jeugdwerk MKJ. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Uit de Marge (n.d.), Participatie in het jeugdwerk MKJ. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Uit de Marge (n.d.), Toegankelijkheidsverhoging voor maatschappelijk kwetsbare kinderen en jongeren in het jeugdwerk. Opgehaald 22 april, 2009, van [www.uitdemarge.be](http://www.uitdemarge.be)

Van Assche, V. (2001). Jeugdwerk met maatschappelijk achtergestelde jongeren. Gids sociaal-cultureel en educatief werk, 30, 97-129.

Van Assche V., Hermans G. (2000). *Grenzen, gezag en begeleiding: dilemma's van jeugdwerkers en opvoeders*. Antwerpen : UIA, Departement Politieke en Sociale Wetenschappen.

Van Ewijk, H. (1985). *Methodiek in het jeugdwerk. Basisboek jeugd- en jongerenwerk*. Alphen aan den Rijn: Samson.

Van Welzenis, I. (1995). *Het toekomstperspectief en Zelfconcept van Maatschappelijk Kwetsbare en Delinquente jongens*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.

Vermeulen, J. (2004). *De Geheime Kamer (Onderzoek naar de invloed van waardering tijdens het UIT!-project van vzw Habbekrats op het zelfbeeld van de randgroepjongeren)*. Onuitgegeven werk, Hogeschool West-Vlaanderen, Departement Vesalius-HISS.

Vettenburg, N., Walgrave, L. & Van Kerckvoorde, J. (1984). *Jeugdwerkloosheid, delinquentie en maatschappelijke kwetsbaarheid*. Antwerpen: Uitgeverij Kluwer.

Vyt, A. R. (2006). *Werken aan kwaliteit in de bijzondere jeugdbijstand*. Antwerpen: Garant.

Walgrave, L. (2002). 'Stad en jeugd: op zoek naar een jeugdcriminologische probleemstelling'. In P. Goris & L. Walgrave (Ed.), *Van Kattenkwaad en erger. Actuele thema's uit de jeugdcriminologie*, (p. 77-125). Leuven-Apeldoorn: Garant.

Zeijl, E., Poel, Y. te., Du Bois-Reymond, M., Ravesloot, J. & Meulman, J.J. (2000). The role of parents and peers in the leisure activities of young adolescents. *Journal of Leisure Research*, 32 (2), 281-302.